

FORBRUGERKLAGENÆVNET

ÅRSBERETNING 1977

Nyropsgade 22,4., 1602 København V.
Telefon (01) 12 24 66. Postgirokonto 5 27 39 27
Telefonisk henvendelse: 10-12 og 13-15

Omslag og typografi:
Flemming Ljørring 1DD

Special-Trykkeriet Viborg a-s
ISBN 87-503-2676-7
Ha 47-4

Indhold

1. AFSNIT	
Beretning fra formanden for forbrugerklagenævnet	7
2. AFSNIT	
Oplysninger vedrørende udvalgte sagsområder	11
2.1. Brevskoler	11
2.2. Dørsalg af bøger, vagt- og serviceabonnementer	18
2.3. Fodtøj	25
2.4. Gulvtæpper	28
2.5. Postordresalg	31
3. AFSNIT	
Nævnsafgørelser af almindelig interesse	33
3.0.1. Emneregister	33
3.0.2. Juridisk register	33
4. AFSNIT	
Statistiske oplysninger	89
4.1. Almindelige oplysninger	89
4.2. Oplysninger vedrørende klagesagerne	95
5. AFSNIT	
Kort orientering om forbrugerklagenævnet	99
6. AFSNIT	
Nævnets sammensætning	105
6.1. Nævnets formandskab	105
6.2. Nævnsmedlemmer	105
6.3. Sekretariat	111
7. AFSNIT	
Private ankenævn godkendt af forbrugerklagenævnet	113
7.1. Ankenævnet for forsikring	113
7.2. Ankenævnet for husholdningsapparater til el og gas	114
7.3. Murerfagets ankenævnsordning	114
7.4. Ankenævnet for pelsbranchen	115
7.5. Ankenævnet for radio- og tv-apparater	115
7.6. Rejsebureau-ankenævnet	116
7.7. Ankenævnet for renserisager	116
7.8. Ankenævnet for vaskerisager	117

8. AFSNIT	
Love og bekendtgørelser	119
8.1. Lov om forbrugerklagenævnet	119
8.2. Bekendtgørelse om forretningsorden for forbrugerklagenævnet	122
8.3. Bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde	127
8.4. De særlige regler i retsplejelovens § 335a og § 342a om forbrugersager	129
8.5. Den særlige regel i retsafgiftslovens § 9	129

1. BERETNING FRA FORMANDEN FOR FORBRUGERKLAGENÆVNET

1.1. Arbejdssituationen i nævnet

1.1.1. Sekretariatsarbejdet

Der er også i 1977 sket en *betydelig stigning i antallet af modtagne sager*. Således er der i årets løb modtaget ca. 7.800 førstegangshenvendelser, hvilket er en stigning på 32% i forhold til 1976. De fleste af disse førstegangshenvendelser er blevet behandlet umiddelbart af sekretariatet, uden at det har været nødvendigt at tilsende klageskema med henblik på en skriftlig klagesagsbehandling.

Når så mange henvendelser kan *færdigbehandles af sekretariatet*, skyldes det bl.a., at et betydeligt antal af henvendelserne ikke har karakter af egentlige klager, men snarere af forespørgsler, f.eks. om almindelige juridiske spørgsmål, eksisterende bistandsmuligheder o.lign. Andre henvendelser må afvises fra behandling i nævnet, fordi nævnet ikke efter de gældende regler er kompetent. I nogle af disse tilfælde kan sekretariatet henvise til godkendte private klage- og ankenævn, men dette er dog kun tilfældet i et forholdsvis begrænset omfang. Dette gælder således eksempelvis ikke klager vedrørende motorkøretøjer og fast ejendom, hvor der efter henvendelserne at dømme er et betydeligt behov for klagenævnsordninger.

Af de modtagne førstegangshenvendelser i 1977 er 2.784 overgået til skriftlig behandling i forbrugerklagenævnet. I samme tidsrum er færdigbehandlet 2.584 skriftlige klagesager. Det er således ikke – trods en effektiv og koncentreret arbejdsindsats fra sekretariatet – lykkedes at skabe en rimelig balance mellem årets indkomne og færdigbehandlede skriftlige klagesager. Dette i forbindelse med, at der også i 1975 og 1976 har været et *overskud af uespederede sager*, har medført, at behandlingstiden for de sager, der bliver undergivet behandling på et nævnsmøde, har været uacceptabel lang i 1977 – ofte et halvt år eller mere.

Forbrugerklagenævnet har på denne baggrund ansøgt om og fået forøget antallet af sagsbehandlere, således at *behandlingstiden skulle kunne nedsættes i 1978*, hvis antallet af indkomne sager ikke forøges væsentligt.

1.1.2. Nævnsarbejdet

Der har i 1977 været afholdt i alt 26 *nævnsmøder*, hvori deltager formanden og to eller fire nævnsmedlemmer, der repræsenterer henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser. Denne del af forbrugerklagenævnets virksomhed er – som i de foregående år – forløbet meget *positivt*, hvilket bl.a. giver sig udslag i, at der i praktisk taget alle sager i nævnet er enighed om afgørelsen.

Specielt kan der være grund til at fremhæve, at der kun uhyre sjældent kan konstateres noget modsætningsforhold mellem forbruger- og erhvervsinteresserne i nævnet, når de konkrete afgørelser skal træffes. I det forsvindende lille antal sager, hvor der har været uenighed om afgørelsen i nævnet, er uenigheden ofte gået på tværs af interesserepræsentationen.

1.1.3. Nævnets sagkyndige

Det var af forbrugerkommissionen forudsat, at domstolene rådede over sagkyndige inden for de sagsområder, der er omfattet af forbrugerklagenævnets kompetence, hvilket imidlertid ikke var tilfældet. I nævnets opbygningsfase har det været et stort problem at finde frem til egnede sagkyndige. Gennem samarbejde med de enkelte brancheorganisationer og forskellige statsinstitutioner er det imidlertid lykkedes at løse dette problem, således at nævnet nu råder over en *kompetent og alsidigt sammensat gruppe* af sagkyndige inden for de forskellige sagsområder.

1.2. De større sagsområder

Sagsantallet inden for de *større praktiske forbrugsområder* (møbler, tæpper, beklædningsstekstiler, fodtøj, ure m.v.), der kan behandles af forbrugerklagenævnet, forekommer ikke særlig stort vurderet i forhold til disse områders andel af den samlede forbrugsomsætning. Nogle almindelige erfaringer fra nævnsarbejdet vedrørende to større praktiske sagsområder (gulvtæpper og fodtøj) omtales i afsnit 2.

Som i 1975 og 1976 har dørsalg af *bøger, vagt- og tjenesteabonnementer* givet anledning til et *uforholdsmæssigt* stort antal klagesager

og dermed et uforholdsmæssigt stort arbejdspres på nævnet, hvis kapacitet ikke rækker til behandling af adskillige hundrede af denne type sager mod enkeltfirmaer.

Det er imidlertid glædeligt at konstatere, at det materiale og de erfaringer, som er samlet i forbrugerklagenævnet i forbindelse med behandlingen af disse klagesager, i så høj grad har præget indholdet af og udformningen af lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven), der bl.a. på dette område vil medføre en afgørende forbedring af forbrugernes retsstilling. *Dørsalgsloven*, der træder i kraft d. 1. januar 1979, vil dog langt fra løse alle problemer på dette område. Loven vil formentlig i det væsentlige bremse misbrug i forbindelse med tegning af vagt- og serviceabonnementer, der i betydelig grad har belastet nævnet i de foregående år. Derimod må dørsalg af bøger, der fortsat er tilladt efter loven, forventes også i fremtiden at give anledning til et betydeligt antal klagesager i forbrugerklagenævnet. Det må også forudses, at en lang række fortolkningsspørgsmål vedrørende dørsalgsloven vil blive forelagt for nævnet.

Forbrugerklagenævnet har endvidere i årets løb behandlet et betydeligt antal sager mod *brevskoler*, der ikke har underkastet sig reglerne om frivillig statskontrol og ikke er medlemmer af Danske Brevskolers Fællesråd. Disse brevskoler er ikke undergivet nogen krav med hensyn til kursernes kvalitet, ligesom de ikke er bundet af reglerne for god brevskolepraksis udarbejdet af Danske Brevskolers Fællesråd vedrørende bl.a. markedsføring, kontraktsvilkår og kursuskvalitet. Dørsalgsloven indeholder nogle regler (forbud mod uanmodet henvendelse, fortrydelsesret og opsigelsesret), der vil medføre en forbedring af forbrugerens retsstilling i forhold til disse brevskoler. Det materiale, der gennem forbrugerklagenævnets sagsbehandling er kommet frem – herunder de misbrug, der er afdækket – aktualiserer imidlertid spørgsmålet om en almindelig godkendelsesordning vedrørende brevskoleundervisning, navnlig således at eleverne sikres et undervisningstilbud af en vis lødighed på rimelige kontraktsvilkår. Dette spørgsmål har været overvejet ved flere lejligheder, senest af en arbejdsgruppe under direktoratet for folkeskolen m.v., der i rapporten: »Forholdet mellem staten og de private brevskoler« (1975) bl.a. foreslår en tvungen statskontrol med alle brevskoler. Forbrugerklagenævnets erfaringer bekræfter efter min opfattelse, at der er et klart *behov for et offentligt tilsyn med brevskoleundervisningen*, således at sagesløse elever ikke udsættes for at spille tid og – ofte mange – penge på kursustilbud, der er uden værdi for dem.

1.3. Forholdet til pressen

Det er et stort og til dels uløst problem for forbrugerklagenævnet at få udbredt *kendskabet til nævnets eksistens* og virksomhed. Forbrugerklagenævnet udsender – udover årsberetninger – løbende pressemeddelelser med omtale af afgørelser af principiel eller almindelig interesse, men pressen har – med enkelte opmuntrende undtagelser – kun i beskedent omfang omtalt forbrugerklagenævnet og dets virksomhed. Det er således desværre ikke hidtil lykkedes at skabe den fornødne interesse i pressen for forbrugerklagenævnet, således at nævnet er blevet kendt i hele offentligheden.

Forhåbentlig vil pressens interesse for og dermed udbredelsen af kendskabet til nævnet stige, således at nævnet inden længe over for offentligheden vil kunne fremstå som et *naturligt forum* for løsning af en række af dagliglivets konflikter.

H. Wendler Pedersen
Nævnensformand

2. OPLYSNINGER VEDRØRENDE UDVALGTE SAGSOMRÅDER

I dette kapitel omtales nogle *problemstillinger* vedrørende en række udvalgte sagsområder: 1. sager vedrørende brevskoler; 2. dørsalg af bøger og vagt- og abonnementskontrakter; 3. fodtøj; 4. gulvtæpper og 5. postordresalg.

Problemstillingerne, der varierer med de forskellige kategorier af klagesager, går igen i et større antal sager inden for den enkelte sagskategori. *En almindelig orientering* om, hvilke problemer forbrugerne vil kunne blive stillet overfor i disse sager, herunder om mulighederne for at undgå dem og om forbrugerklagenævnets behandling af disse sager, må derfor antages at have almindelig interesse.

2.1. Brevskoler

Nævnsafgørelser er refereret i afsnit 3 under 3.10., side 81

En række af de brevskoler, der driver undervisning i Danmark, har underkastet sig et frivilligt tilsyn af *undervisningsministeriet*, hvilket medfører, at undervisningsministeriet – bl.a. gennem sine fagkonsulenter – undersøger kursernes kvalitet, ligesom der føres kontrol med kontraktsvilkårene, jfr. lovbekendtgørelse nr. 383 af 14. juli 1975 om fritidsundervisning § 89-93 og undervisningsministeriets bekendtgørelse nr. 405 af 14. august 1969 om statskontrollerede brevskoler. Ved at underkaste sig det frivillige tilsyn opnår brevskolen ret til at benytte betegnelsen *statskontrolleret brevskole*.

Brevskolerne kan endvidere gennem *Danske Brevskolers Fællesråd* tilslutte sig en »kodeks for god brevskolepraksis«, der bl.a. indeholder regler om forbud mod »dørsalg« og giver eleven mulighed for efter kort tid at opsige aftalen med brevskolen, hvis han ikke ønsker undervisningen. De statskontrollerede brevskoler og brevskolerne tilsluttet Danske Brevskolers Fællesråd har praktisk taget ikke givet anledning til klagesager i forbrugerklagenævnet. Derimod har nævnet siden sin start behandlet et betydeligt antal klagesager mod brevskoler, der ikke er statskontrollerede eller tilsluttet Danske Brevskolers Fællesråd.

Forbrugerklagenævnet har siden sin start i 1975 modtaget 133 klagesager mod forskellige brevschooler, hvoraf 122 var afsluttet ved udgangen af 1977. Derudover har forbrugerklagenævnet ydet en omfattende telefonisk vejledning i spørgsmål vedrørende brevschooler.

Klagerne retter sig hovedsageligt mod følgende forhold: urigtige og vildledende oplysninger fra sælgerne, fremsat mundtligt ved sælgernes uanmodede henvendelser på klagerens bopæl; manglende opsigelsesmuligheder; urimeligt byrdefulde kontraktvilkår samt kursernes ringe kvalitet, herunder at klagerne ikke ved at gennemføre kurserne opnår erhvervskompetence.

Til brug ved vurderingen af kursernes kvalitet har nævnet i nogle af klagesagerne indhentet *sagkyndige erklæringer* fra undervisningsministeriets fagkonsulenter inden for de pågældende fagområder.

2.1.1. Sager mod Erhvervsbrevskolen ApS, Hellerup

2.1.1.1. Elektronik (svagstrømselektronik)

I brevschoolens *brochuremateriale* for kurset i elektronik – pris kr. 3.600,00 – var bl.a. anført, »at skolen med sin årelange erfaring i teknisk undervisning gennem denne uddannelse har placeret sig på linie med udlandets store fjernteknika på en sådan måde at det kan slås fast at dette elektronikkursus ligger kvalitetsmæssigt på højde med udlandets store ingeniøruddannelser pr. korrespondance..., det moderne samfund kræver at en langt større del af befolkningen gennemgår en teknisk skoling og blandt de fag dette kan omfatte er elektronikken et af de allervigtigste. Den uddannelse der opnås ved dette kursus har til opgave at tilfredsstille det behov for videregående uddannelse hos energiske mennesker der ikke kan ofre tid og penge til en uddannelse på en skole, men som alligevel vil videre«...

I en klagesag, der bl.a. vedrørte kursets kvalitet, anførte *undervisningsministeriets fagkonsulent* på det pågældende område bl.a. i konklusionen i sin erklæring:

»Ved kursets fremkomst ca. 1956 kunne det antagelig betragtes som godt gedigent arbejde, omend det pædagogisk var og er ret utilgængeligt, grundet en stiv akademisk retskrivningsform. Det må dog allerede dengang have virket gammeldags, idet f.eks. vigtige emner som modkobling, der da var

velkendt, ikke er behandlet. Set med nutidens øjne mangler 95% eller mere af det, der nu er det centrale i elektronikken, f.eks. hele digitalteknikken. Hvad angår kursusprisen må der skelnes mellem kursets værdi for eleven og brevskolens fremstillingsomkostninger. Hvad angår det første må værdien siges at være nul, idet enhver normal elev må anbefales ikke at ofre tid på kurset, uanset dets pris. Tryksagerne som de foreligger fra undertegnede kan kun antages at have en antikvarisk værdi«.

Forbrugerklagenævnet fandt på grundlag af den sagkyndige erklæring, at det omhandlede brevkursus måtte anses for værdiløst som middel til at opnå tidssvarende kundskaber inden for elektronikområdet, hvilket – navnlig under hensyn til den hastige udvikling inden for det pågældende område – måtte have stået klart for den indklagede brevskole og dennes faglærere. Ved på trods af kendskabet til kursets manglende værdi gennem det angivne brochuremateriale og via repræsentanter at have opfordret klagerne til at indtegne sig til kurset havde brevskolen efter nævnets opfattelse *handlet svigagtigt*. Nævnet fandt under hensyn hertil, at klagerne ikke var bundet af den indgåede kursusaftale. (J.nr. 1976-9840-3).

2.1.1.2. Teknisk tegning

Undervisningsministeriets fagkonsulent inden for det pågældende område oplyste i sin erklæring, at kursusmaterialet var så stærkt *forældet*, at det var værdiløst som middel til at opnå tidssvarende kundskaber inden for det pågældende fagområde.

Nævnet fandt, ligesom ved kurset i svagstrømselektronik, at det må have stået klart for brevskolen og dennes faglærere, at kurset var *værdiløst*, således at brevskolen efter nævnets opfattelse havde *handlet svigagtigt* ved at opfordre klageren til at indtegne sig til kurset. Klageren var herefter ikke bundet af den indgåede kursusaftale. (J.nr. 1975-984-7).

2.1.1.3. Lay-out, frihåndstegning og reklametegning

Nævnet indhentede også sagkyndige erklæringer fra undervisningsministeriets fagkonsulenter vedrørende disse kurser. På baggrund af de sagkyndige erklæringer fandt nævnet, at skolens kursusmateriale var behæftet med så *alvorlige mangler*, at klagerne var berettiget til at kræve sig løst fra de indgåede kursusaftaler og kræve allerede

Erhvervsbrevskolen ApS har efterlevet forbrugerklagenævnets afgørelser. Samtlige senere indkomne klagesager er blevet afsluttet forligsmæssigt, således at skolen har accepteret klagernes krav om ophævelse af de indgåede kursusaftaler og tilbagebetaling af allerede betalte kursusvederlag.

Forbrugerklagenævnet har oversendt sagerne til forbrugerombudsmanden, til hvem brevskolen har meddelt, at skolen ikke vil sælge de nævnte kurser, før disse er ændret således, at de opfylder betingelserne for at kunne godkendes efter reglerne for statskontrollerede brevskoler.

2.1.2. ITUATA

Institut til uddannelse af tekniske assistenter, Danmarks Tekniske Brevskole, Vanløse

Forbrugerklagenævnet har behandlet flere sager mod ITUATA – Danmarks Tekniske Brevskole, Vanløse. I en række af sagerne blev der klaget over forskellige standardvilkår i skolens kontrakt. I andre tilfælde blev der klaget over, at kurserne var mangelfulde.

2.1.2.1. Standardvilkår

2.1.2.1.1. Opsigelsesreglerne

»Undervisningen kan opsiges på følgende betingelser: Undervisningen kan opsiges med 6 måneders varsel fra førstkomende forfaldsdag. Der skal da kun betales yderligere 6 månedsrater.

Opsigelsen skal være Instituttet i hænde senest 21 dage før forfaldsdag. Den skal være skriftlig og skal skriftligt bekræftes af Instituttet.

Før undervisningen kan opsiges, skal alle forfaldne rater være betalt. Overholdes betalingen i opsigelsesperioden ikke, er opsigelsen ugyldig.

Erlagte rater tilbagebetales ikke.«

Forbrugerklagenævnet har i medfør af aftalelovens § 36 tilsidesat betingelserne for opsigelse og opsigelsesvarslet som *urimelige*. Næv-

net fandt, at opsigelsesbetingelserne, der gør en opsigelse afhængig af brevskolens skriftlige bekræftelse og frakender en opsigelse gyldighed i tilfælde af forsinkelse med betalingen i opsigelsesperioden, på urimelig måde varetager brevskolens interesser på klagerens bekostning.

Ved vurderingen af opsigelsesvarslet lagde nævnet navnlig vægt på, at en kursusdeltager ikke forinden eller i forbindelse med indmeldelsen har praktisk mulighed for at vurdere kursets kvalitet, sværhedsgrad, nytte for ham el.lign., samt at et opsigelsesvarsel på seks måneder i realiteten vil gøre opsigelsesretten helt eller delvis illusorisk, idet i hvert fald en betydelig del af kurset vil være gennemgået inden opsigelsesperiodens udløb. Nævnet lagde endvidere vægt på, at det i kodeks for god brevskolepraksis, som er fastsat af Danske Brevskolers Fællesråd, der er brevskolernes brancheorganisation, er bestemt, at opsigelsesvarslet ikke må overstige to måneder. Nævnet lagde denne kodeks til grund og nedsatte i samtlige sager opsigelsesvarslet til to måneder. (J.nr. 1975-984-27 m.fl.).

2.1.2.1.2. Eksamensgebyret

»Undervisningshonoraret indbefatter ikke betaling for opgavepapir, øvelsespapir, transparent tegnepapir, tegnerrekvisitter, måleinstrumenter, elektroteknisk og elektronisk øvelsesmateriale, mikroskop og kemiudstyr, evt. eksamensgebyr samt porto fra eleven til Institutet.«

En klager krævede sig fritaget for betaling af *eksamensgebyr*. Han gjorde gældende, at det først efter hans tilmelding til eksamen blev oplyst, at det »eventuelle eksamensgebyr«, der ifølge standardkontrakten ikke var omfattet af undervisningshonoraret, var kr. 2.600,00 hvilket svarede til ca. halvdelen af den samlede kursusris.

Nævnet, der lagde til grund, at klageren *først i forbindelse med tilmeldingen til eksamen* havde fået eksamensgebyret oplyst, fandt ikke, at indklagede med rimelighed kunne fastholde klageren til den foretagne tilmelding. Nævnet lagde herved bl.a. vægt på, at der ikke på forsiden af indklagedes indmeldelsesblanket, hvor den samlede kursusris er anført, findes nogen henvisning til, at der ved gennemførelse af eksamen skal betales et gebyr på ca. halvdelen af det samlede kursushonorar, samt at bestemmelsen i indklagedes standardkontrakt, hvorefter eventuelt eksamensgebyr ikke er indbefattet i undervisningshonoraret bl.a. som følge af, at bestemmelsen nævnes

i forbindelse med udgifter til porto, papir m.v., giver indtryk af et i det højeste beskedent eksamensgebyr. (J.nr. 1976-9843-1).

2.1.2.1.3. Pristalsreguleringen

»ITUATA har ret til at regulere kursushonoraret. Reguleringen vil ske i henhold til gældende pristal pr. 1/4 og 1/10. Regulering kan også foretages ved porto- og momsforhøjelser.«

Nævnet tilsidesatte i medfør af aftalelovens § 36 de *forhøjelser af det aftalte kursusvederlag*, som brevskolen havde foretaget under henvisning til pristalsklausulen. Nævnet lagde vægt på, dels at kursuspriisen på indmeldelsesblankettens forside giver indtryk af at være fast, dels at pristalsklausulen, hvortil der ikke henvises på indmeldelsesblankettens forside, er meget lidt iøjnefaldende, og endelig til at det som følge af den upræcise og uklare klausul, hvorefter det bl.a. overlades til brevskolen at fastsætte beregningsgrundlag og -metode, reguleringstidspunkt, procentsatser m.v., ikke har været praktisk muligt at overskue klausulens økonomiske indhold. (J.nr. 1975-984-27 m.fl.).

2.1.2.2. Mangler ved brevkursus Kursus i bygningsteknik og landmåling

Efter en indhentet erklæring fra undervisningsministeriets fagkonsulent inden for det pågældende område fandt nævnet, at skolens kursusmateriale i ovennævnte kursus var behæftet med så alvorlige mangler, at klageren var berettiget til at kræve sig løst fra den indgåede kursusaftale. (J.nr. 1976-9843-11).

Ituata har i nogle af de afgjorte klagesager *vægtet sig ved at stille kursusmateriale til rådighed for en sagkyndig bedømmelse*. I disse sager har nævnet med hjemmel i bekendtgørelsen om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde § 8, stk. 2, lagt klagerne forklaring om kursernes manglende kvalitet til grund for de truffede afgørelser, således at de indgåede kursusaftaler er blevet ophævet med henvisning til – de af klagerne oplyste – væsentlige mangler ved kurserne.

Forbrugerklagenævnet har henledt forbrugerombudsmandens opmærksomhed på de nævnte bestemmelser i brevskolens kontrakt.

Nævnet har endvidere over for forbrugerombudsmanden fremhævet, at det reklamemateriale m.v., som forbrugerklagenævnet har fået forelagt, er affattet på en sådan måde og med et sådant ordvalg, at der synes at være en åbenbar risiko for, at en ikke-sagkyndig læser vil kunne forveksle brevskolens kurser med offentligt anerkendte og finansierede kurser, der giver en særlig erhvervskompetence.

2.1.3. Øvrige ikke statsanerkendte brevskoler

I en betydelig del af de klagesager, der har været indbragt for forbrugerklagenævnet, har klagerne oplyst, at de i forbindelse med konsulentbesøg fra brevskolen har fået *urigtige og vildledende oplysninger* af konsulenten om kursets kvalitet, opsigelsesadgang, tilbehør til kurset m.v.

Disse oplysninger fremgår ikke af de kontrakter, som klagerne har underskrevet, og da der ikke ved nævnsbehandlingen er mulighed for en direkte bevisførelse med afhøring af parter og vidner under strafansvar, har nævnet i almindelighed ikke kunnet behandle dette klagetema.

Nævnet har i en række af disse sager, hvori klagerne har tilkendegivet, at de ikke ønsker at benytte de pågældende kurser, *nedsat klagernes betalingsforpligtelser* i forhold til kursusaftalen.

Nævnet har således fundet, at en klagers tilkendegivelse af, at han ikke ønsker at modtage det pågældende kursus – selv om den er uberettiget og ikke kan frigøre klageren fra kontrakten – bør tillægges den virkning, at brevskolens besparelse ved at blive afskåret fra at levere kurset fradrages i det aftalte kursusvederlag. Nævnet har hos de pågældende brevskoler indhentet oplysninger om fremstillingsomkostninger og rettelsesomkostninger og har herefter foretaget et skønsmæssigt fradrag i det aftalte kursusvederlag.

Formålet hermed har været at stille *brevskolen økonomisk, som om eleven gennemførte* kurset. Nævnet har således ikke fundet, at brevskolen kunne afkræve eleven det fulde kursusvederlag, når skolen ikke afholdt de udgifter, der er forbundet med en gennemførelse af det pågældende kursus.

2.2. Dørsalg af bøger, vagt- og serviceabonnementer

Klagesagerne vedrørende dørsalg af bøger og vagt- og serviceabonnementer retter sig i alt væsentligt mod følgende firmaer: Skandinavisk Kultursamling A/S, Standard Forlaget ApS, A/S Bogforlaget Dana, Rumfartsredaktionen ApS, Dansk Vagttjeneste og Sikkerhedstjenesten.

2.2.1. Skandinavisk Kultursamling A/S

Nævnet har siden sin start i 1975 modtaget i alt 468 klagesager mod Skandinavisk Kultursamling A/S. Der er i 1977 indkommet 147 klager mod dette firma.

Forlaget har ved dørsalg solgt *bogværket »International Orientering«*. Prisen for bogværket, der skal betales i afdrag, varierer noget, da kontrakterne er fra ca. fem år til ca. et halvt år gamle. Prisen på værket lå i 1976 på ca. kr. 1.300,00. I en del af sagerne har forlaget, efter at klagerne har protesteret mod at betale købesummen, ikke forsøgt at inddrive denne i flere år, ligesom klagerne ikke har modtaget bøgerne. I andre sager har forlaget for flere år siden taget de leverede bøger retur mod udlevering af en kvittering, og har herefter ikke i de forløbne år rettet henvendelse til køberen. Forlaget har imidlertid overdraget en række af købekontrakterne til finansieringsfirmaet Financo A/S, Helsingør, der herefter har udtaget stævning mod klagerne. Sagerne er fra domstolene blevet oversendt til behandling i forbrugerklagenævnet.

Nævnets afgørelser kan inddeles i 4 hovedgrupper:

2.2.1.1. I nogle sager har nævnet lagt til grund, at klagernes underskrift på forlagets standardkontrakter er blevet fremkaldt ved *urigtige oplysninger* om, at klagerne havde fortrydelsesret, returret, opsigelsesret eller lignende.

Nævnet har i disse sager fundet, at klagerne ikke var bundet af de indgåede aftaler med forlaget, jfr. aftalelovens § 30.

2.2.1.2. I en række sager, hvor *bøgerne var blevet afhentet* af forlaget hos

klageren, har nævnet udtalt, at formodningen måtte være for, at forlagets tilbagetagelse af de leverede bøger fra køberne var sket til hel eller delvis afvikling af købekontrakten. I disse sager har nævnet ikke kunnet anerkende forlagets oplysninger om, at bøgerne alene var taget i »depot«.

2.2.1.3. I andre sager har nævnet fundet, at forlaget, ved ikke at have foretaget noget over for klagerne i en længere årrække (i de afgjorte sager fra 2½ til 5 år), på grund af *passivitet* har fortabt retten efter kontrakten over for klagerne.

2.2.1.4. I nogle enkelte sager har nævnet ikke fundet grundlag for at fritage klagerne for forpligtelsen til at betale købesummen. Nævnet har imidlertid fundet, at et standardvilkår i købekontrakten, hvorefter der som en *form for »straf«* tillægges købesummen 10%, hvis køberen ikke opfylder kontrakten, ikke kan anses for rimeligt. Nævnet har derfor fundet, at dette vilkår burde tilsidesættes.

2.2.1.5. Transport af bogkontrakterne til Financo A/S

Forbrugerklagenævnet har i samtlige afgjorte sager, hvor rettighe-derne efter købekontrakten er blevet overdraget til *incassofirmaet Financo A/S*, udtalt, at dette firma *ikke* ved overdragelsen har kunnet erhverve en *bedre ret end forlaget Skandinavisk Kultursamling A/S*.

2.2.1.6. Leveringsproblemer i forbindelse med likvidation

Efter beslutning på en ekstraordinær generalforsamling i oktober 1977 trådte Skandinavisk Kultursamling A/S i *likvidation* som insolvent. Nævnets sekretariat har herefter opfordret boet til at meddele, om det vil indtræde i kontrakterne. Boets likvidator har meddelt nævnet, at man ikke agter at indtræde i kontrakterne, og at købere, der mangler at få leveret bøger fra selskabet, må henvises til at *anmelde et pengekrav i boet*.

Forbrugerklagenævnets sekretariat har endvidere vedrørende kon-trakterne overtaget af Financo, P. Moltrup-Jensen A/S, der også efter likvidationsbehandlingen af Skandinavisk Kultursamling A/S

har søgt at inddrive købesummen hos købere, som ikke har modtaget bogværket eller kun nogle hæfter eller bind af dette, opfordret selskabet til at *meddele, om det er i stand til og indstillet på at opfylde de overtagne kontrakter*, der bl.a. omfatter levering af et bind, som endnu ikke foreligger trykt. Det har *ikke været muligt for nævnets sekretariat at få en klar og utvetydig tilkendegivelse* herom fra Financo, P. Moltrup-Jensen A/S. Der er endnu ikke afgjort sager i nævnet, efter at Skandinavisk Kultursamling A/S er trådt i likvidation.

2.2.2. Klager over Standard Forlaget ApS

Siden forbrugerklagenævnet startede sin virksomhed d. 1. juni 1975, er der indkommet i alt *412 klager* mod Standard Forlaget ApS, der ved dørsalg sælger *bogværket »Dyrenes Verden«*. Der er i 1977 indkommet 299 klager mod dette forlag.

Værket er delt i to bogserier, som hver består af 44 hæfter. Salget foregår ved hjælp af en standardkontrakt. Ifølge kontrakterne i størstedelen af de behandlede sager leveres der et hæfte om måneden til en pris af kr. 10,85 + moms. I kontrakterne findes bl.a. følgende vilkår: *»Fra forlagets side er prisen bindende for alle 44 hæfter, forudsat at beløbet for hvert hæfte indbetales rettidigt«*. Forlaget har endvidere i kontrakterne taget et almindeligt forbehold over for force majeure.

I 1975 forhøjede forlaget prisen til kr. 15,87 pr. hæfte + moms, i alt kr. 18,25. I forbindelse med prisforhøjelsen udsendte forlaget en rundskrivelse, hvori forlaget gjorde opmærksom på, at man som følge af udgiftstigninger var nødsaget til at *forhøje prisen* pr. hæfte.

De fleste af de indkomne klagesager vedrører denne prisforhøjelse, som klagerne finder ukontraktsmæssig.

Den *overvejende del* af de afsluttede sager er siden nævnets start *afsluttet uden egentlig nævnsbehandling*. Nævnets sekretariat har formidlet forlig i et stort antal klagesager.

Der er i 1977 nævnsbehandlet 3 sager. *Klagerne fik helt medhold* i disse sager. Nævnets praksis i disse klagesager er senere fulgt op i et større antal sager, der er nævnsbehandlet i 1978.

De sager, der er løst *forligsmæssigt* gennem nævnets sekretariat, er navnlig afsluttet således, at klagerne enten er blevet helt eller delvis løst fra kontrakten, eller således at forlaget har frafaldet at gøre prisforhøjelsen gældende.

I de sager, der er nævnsbehandlet, har hovedparten af klagerne fået medhold i deres krav om *tilbagebetaling* af den betalte merpris. Såfremt ikke alle hæfter var leveret, har klagerne endvidere fået medhold i deres krav om levering af de *resterende hæfter til den oprindeligt aftalte pris*. Afgørelserne er i hovedsagen blevet begrundet således:

2.2.2.1. Nævnet har *ikke* fundet, at forlaget i sagerne har *dokumenteret forhold, der kunne begrunde en prisforhøjelse som følge af force majeure-forbeholdet*, der i øvrigt var anbragt før bestemmelsen, hvorefter den i kontrakten angivne pris var bindende for forlaget. Nævnet udtalte endvidere, at det i det hele måtte anses for tvivlsomt, om prisforhøjelsen kunne ske på grundlag af kontraktens helt generelle og uspecificerede forbehold om force majeure.

2.2.2.2. Nævnet *tilsidesatte endvidere kontraktens prisforhøjelsesklausul* i sin helhed med henvisning til gældsbrevslovens § 8, der var gældende på tidspunktet for prisforhøjelsen, og nu aftalelovens § 36. Nævnet lagde herved vægt på, at prisforhøjelsesklausulen, der er knyttet til, at køberen misligholder sin betalingsforpligtelse, og som efter sit indhold giver forlaget mulighed for vilkårligt at forhøje prisen til et hvilket som helst tidspunkt efter en forsinkelse med betalingen, er en både usædvanlig og urimelig misligholdelsesbeføjelse over for en købers forsinkelse med betalingen. Nævnet lagde tillige vægt på, at prisforhøjelsen udgjorde en betydelig procentdel af den oprindeligt aftalte hæftepris.

2.2.3. A/S Bogforlaget Dana

Forbrugerklagenævnet har siden sin start i 1975 modtaget ca. 230 klager mod A/S Bogforlaget Dana, der ved dørsalg sælger *bogværket »Årets største begivenheder i billeder«*. Der er ikke noget ensartet klagetema i disse klagesager. Mange af klagerne anfører dog, at deres underskrift er fremkaldt ved *urigtige oplysninger* om fortrydelsesret,

returret, opsigelsesret eller lignende. Et betydeligt antal af klagerne mod dette forlag er blevet afvist enten som uegnede – typisk på grund af bevisproblemer – eller som grundløse, eller fordi klagerne ikke har reageret på forbrugerklagenævnets henvendelser. Der er også i en række sager indgået forlig mellem klagerne og indklagede ved forbrugerklagenævnets mellemkomst.

En del sager har angået et specielt vilkår i forlagets standardkontrakt:

»Supplerende bind leveres automatisk til den til enhver tid gældende udsalgspris, hvis dette abonnement ikke siges op straks efter leveringen af de bind, denne ordreseddel omfatter. Dette gælder dog ikke, hvis kunden i forvejen er i besiddelse af disse årgange.«

Forbrugerklagenævnet har tilsidesat denne »fortsættelsesklausul«, der efter sit indhold forpligter køberen til at aftage et ubestemt antal »supplerende bind«, medmindre køberen straks efter leveringen af de bestilte bøger opsiges »abonnementet«. Tilsidesættelsen er sket i medfør af aftalelovens § 36, idet nævnet har fundet det urimeligt at gøre klausulen gældende. Nævnet har navnlig lagt vægt på de omstændigheder, hvorunder aftalen var indgået, fortsættelsesklausulens placering på kontrakten, der i øvrigt fremtræder som en kontrakt vedrørende et nærmere antal angivne bøger, og klausulens uklare og uoverskuelige forpligtelser for køberen, som på grund af forlagets ubestemte leveringsforpligtelser ifølge kontrakten ikke kan sikre sig, at han har praktisk mulighed for at efterleve kontraktens krav til opsigelse.

2.2.4. Rumfartsredaktionen ApS

Forbrugerklagenævnet har siden sin start i 1975 modtaget *næsten 200 klager* mod firmaet Rumfartsredaktionen ApS, der ved dørsalg sælger *bogværket Rumfartsorientering*.

Tidligere solgtes værket i 6 bind af 12 hæfter til en samlet pris af godt kr. 1.500,00.

Forbrugerklagenævnet har i en række afgørelser under henvisning til en lang række – indbyrdes uafhængige – ligelydende forklaringer fra

klagerne fundet det ubetænkeligt at lægge til grund, at *forlagets repræsentanter ikke har oplyst klagerne om de samlede økonomiske forpligtelser* ved kontrakten, men at repræsentanterne har givet oplysninger, der var egnede til at give klagerne en *upræcis eller urigtig opfattelse af forpligtelsernes indhold og omfang*. Nævnet har endvidere anført, at den benyttede standardkontrakt var så uoverskuelig og kompliceret, at der i en dørsalgssituation er betydelig risiko for, at kontrakten underskrives, uden at køberne har haft tilstrækkelig mulighed for at få klarhed over, hvad de forpligtede sig til ved at underskrive kontrakten, der ikke indeholder nogen samlet angivelse af det antal hæfter, køberen forpligter sig til at aftage, eller nogen opgørelse af den samlede købesum. Nævnet har på denne baggrund fundet, at klagerne ikke var forpligtet af den indgåede aftale. I en række sager har nævnet henvist til aftalelovens § 32, i andre sager til aftalelovens § 36.

I den senere tid er forlaget gået over til alene at sælge de første 3 bind til en samlet pris af godt kr. 900,00, ligesom forlaget anvender en mere overskuelig standardkontrakt.

2.2.5. Dansk Vagttjeneste

Forbrugerklagenævnet har siden sin start i 1975 modtaget i alt 246 klager mod firmaet Dansk Vagttjeneste, H.C. Andersens Boulevard 5, 1553 København V, nu Nørregade 43 A, 1165 København K.

Firmaet tegner *ved dørsalg abonnementskontrakter*, der omfatter nøgleregistrering, nøgledponering, kontroltjeneste, døroplukning, ferievagt og rudeservice til et årskontingent, der varierer alt efter tidspunktet for aftalens indgåelse og ordningens omfang. Prisen for abonnementet var i 1976 kr. 180,00 og i 1977 kr. 360,00 pr. år for en privat husholdning. Ifølge de benyttede standardkontrakter er *abonnenterne bundet i mindst 5 år, medens Dansk Vagttjeneste har ret til uden varsel at ophæve abonnementet*.

Et gennemgående træk i klagernes forklaring i en stor del af sagerne har været, at firmaets repræsentant i forbindelse med kontraktens underskrivelse enten har overdrevet firmaets forpligtelser ifølge kontrakten, eller urigtigt har oplyst, at abonnementet var obligatorisk, eller har givet *urigtige oplysninger* om firmaets identitet, kontraktens løbetid, opsigelsesadgang ifølge kontrakten og lignende omstændig-

heder af betydning for klagerens beslutning om at indgå kontrakten.

En stor del af klagerne har endvidere oplyst, at det *ikke har været muligt at komme i personlig eller telefonisk kontakt* med Dansk Vagttjeneste, da firmaet ikke fandtes på den i kontrakten angivne adresse, ligesom hovedkontorets telefon ikke blev besvaret. Klagerne oplysninger herom er blevet bestyrket af en række oplysninger, som forbrugerklagenævnet har indhentet til brug for sagernes behandling. I et par år har firmaet således ikke efter egen anmodning været optaget i telefonbogen.

I en del af klagesagerne er *kontrakten indgået med pensionister*, hvoraf flere ved aftalens indgåelse var i aldersgruppen 80 år og derover. Klagerne i disse sager er ofte indgivet af slægtinge, plejepersonale, hjemmehjælpere o.lign., idet de pågældende abonnenter efter det oplyste ikke selv har været i stand til at varetage deres interesser.

I det helt overvejende antal sager har nævnet givet *klagerne helt eller delvist medhold*, idet nævnet efter en samlet vurdering har fundet, at Dansk Vagttjeneste ikke med rimelighed kunne kræve kontrakterne opretholdt over for klagerne.

2.2.6. Sikkerhedstjenesten

Forbrugerklagenævnet har i perioden 1. juni 1975 til 31. december 1977 modtaget *117 klager* mod firmaet Sikkerhedstjenesten, der ved dørsalg tegner abonnementskontrakter om vagt- og sikkerhedstjenester m.v. (nøgledponering, døroplukning, kontroltjeneste, identitetsservice og langtransport med ambulance).

Forbrugeren er bundet af kontrakten i en 5-års periode, medens firmaet har ret til ved årsudløb for kontrakten at ophæve denne. Forbrugeren skal betale årskontingent, der varierer alt efter tidspunktet for aftalens indgåelse og ordningens omfang. Klagerne har typisk forsøgt at komme ud af kontrakten kort tid efter underskrivelsen eller efter et års forløb, ofte med den begrundelse, at ydelserne ikke har nogen værdi for dem. Nogle af klagerne har endvidere gjort gældende, at de er blevet vildledt ved kontraktens underskrivelse.

Ingen af de hidtil modtagne sager er blevet afgjort ved nævnsbehand-

ling, men er afsluttet af sekretariatet. I de fleste af disse sager har sekretariatet formidlet forlig mellem parterne, således at klageren er blevet frigjort fra kontrakten fra førstkommande forfaldsdag efter henvendelsen til forbrugerklagenævnet.

2.3. FODTØJ

Nævnsafgørelser er refereret i afsnit 3 under 3.4., side 55

Forbrugerklagenævnet modtager på årsbasis ca. 200 klager vedrørende fodtøj. I det følgende omtales nogle af de almindelige problemstillinger, som har foreligget i forbindelse med nævnets behandling af klagesager vedrørende fodtøj. Enkelte konkrete sager er gengivet, mens de øvrige er gengivet i afsnit 3.4.

2.3.1. Klagen rettes mod fabrikant, grossist eller importør

Det er ikke ualmindeligt, at en klage vedrørende fodtøj af forbrugeren rettes – ikke mod skohandleren (sælgeren) – men mod fabrikanten, grossisten eller importøren af fodtøjet. Dette er en misforståelse, idet det er *skohandleren, der har indgået aftalen* med forbrugeren og som følge heraf hæfter efter købeloven i forholdet til køberen.

I tilfælde, hvor fodtøjet har »farlige egenskaber«, f.eks. på grund af materialefejl eller fremstillingsfejl smitter af og ødelægger andre ting, eller fabrikanten har givet garanti el.lign., vil der dog kunne være en mulighed for forbrugeren for at rette et eventuelt krav direkte mod *fabrikanten*.

2.3.2. Afhjælpning af mangler

Ifølge købeloven er der kun en meget begrænset ret for sælgeren til at afhjælpe mangler.

Nævnet har imidlertid anerkendt en kutyme inden for skobranchen, der giver sælgeren en *videregående ret end købelovens til at afhjælpe mangler* ved fodtøj. Herefter må en køber i almindelighed acceptere et tilbud om afhjælpning af mangler ved fodtøj, hvis afhjælpningen

kan ske tilfredsstillende, og uden at der påføres køberen omkostninger eller særlig ulempe. Det sidste betyder bl.a., at afhjælpningen i almindelighed må ske inden for en uge.

2.3.3. Sælgerens adgang til at undersøge fodtøjet

Et praktisk spørgsmål vedrørende reklamation over fodtøj er, om den erhvervsdrivende har adgang til at undersøge fodtøjet for at tage stilling til reklamationens berettigelse. Dette spørgsmål, der ofte stilles telefonisk til forbrugerklagenævnets sekretariat, har nævnet besvaret *klart bekræftende*. På den anden side er det nævnets opfattelse, at fristen til at besigtige fodtøjet må være kortvarig, således at en reklamation ikke kan trækkes i langdrag af sælgeren.

2.3.4. Købelovens mangelsbeføjelser

I tilfælde, hvor sælgeren ikke tilbyder afhjælpning af en mangel, eller hvor køberen ikke er pligtig at acceptere en afhjælpning, f.eks. fordi afhjælpning allerede forgæves har været forsøgt, vil køberen efter *købeloven* normalt have andre beføjelser, f.eks. ret til at kræve afslag i købesummen, hæve købet eller kræve omlevering.

Betingelsen for at hæve købet eller kræve omlevering er, at mangelen må anses for *væsentlig*.

Er en mangel væsentlig, er det *køberen* – og ikke sælgeren – *der har valget mellem at hæve købet eller kræve omlevering*. Køberen kan således forlange at få sine penge tilbage mod at give sælgeren det mangelfulde fodtøj tilbage. Han er ikke pligtig i stedet at modtage sælgerens tilbud om omlevering eller om en »tilgodeseddel«.

I afsnittet med enkeltsager af almindelig interesse omtales en række almindeligt forekommende klagesager vedrørende mangler ved fodtøj.

2.3.5. »Ansvarsfraskrivelse«

I en række sager vedrørende fodtøj har den erhvervsdrivende påbe-

råbt sig, at han ved skiltning, på nota eller på anden måde har tilkendegivet, at han ikke yder »garanti« på f.eks. kork, lak, hamp o.lign.

Forbrugerklagenævnet har ikke tillagt sådanne tilkendegivelser nogen betydning ved vurderingen af klagen, idet man ikke har fundet tilkendegivelserne tilstrækkeligt klare og utvetydige til at kunne begrænse sælgerens hæftelse efter købeloven.

2.3.6. Bevisproblemer

2.3.6.1. Bevis for mangler ved fodtøj

Det forekommer ofte, at bevisspørgsmålene i klagesager vedrørende fodtøj er vanskelige, idet klagen først indgives et stykke tid efter købet. Efter købeloven er det *køberen, der må bevise*, at en vare er mangelfuld. Kan han ikke det, f.eks. fordi det på grund af lang tids brug af fodtøjet ikke kan konstateres, om en skade skyldes en materiale- eller fremstillingsfejl eller uheldig brugspåvirkning, vil han ikke kunne få medhold i sin klage.

2.3.6.2. Bevis for køb eller reklamation

Undertiden er klageren ved henvendelse til forbrugerklagenævnet ikke i besiddelse af nota eller kassebon vedrørende købet af fodtøjet, ligesom det kan være tvivlsomt, hvorvidt klageren har reklameret til den erhvervsdrivende. Såfremt klageren ikke *på tilfredsstillende måde kan dokumentere købs- og reklamationstidspunktet*, vil han ofte ikke kunne få medhold i sin klage, fordi han ikke har godtgjort, at han har købt fodtøjet hos indklagede eller har reklameret rettidigt.

2.3.7. Fortolkning af returret

På en købsnota vedrørende køb af et par damesko, der ønskedes returneret efter to dages brug, var anført:

»Vi yder vore kunder fuld returret, og vi tilbagebetaler pengene indenfor 8 dage«.

Nævnet udtalte om dette vilkår, at den angivne returret naturligt måtte forstås med den begrænsning, at den kun kan udnyttes vedrørende *sko, der ikke har været taget i brug* (J.nr. 1977-21-297).

2.3.8. Reparationer

Forbrugerklagenævnet har i 1977 behandlet en række sager, hvor forbrugeren havde indleveret fodtøj til reparation hos en skohandler eller skomager, og hvor forbrugerne klagede over kvaliteten af de udførte reparationer. Til illustration heraf kan nævnes en sag, hvor klageren havde indleveret et par støvler til reparation, og hvor reparatøren havde isat en lynlås i den ene støvle, der afveg væsentligt fra de oprindelige lynlåse i støvlerne.

Nævnet udtalte herom, at det måtte påhvile reparatøren som erhvervsdrivende at indhente klagerens stillingtagen til reparationen, hvis en lynlås, der svarede til de oprindelige, ikke kunne fremskaffes. Da dette ikke var sket, og da farveforskellen mellem de to lynlåse *i væsentlig grad forringede støvlernes udseende*, var reparatøren efter nævnets opfattelse ikke berettiget til at forlange vederlag for isætning af lynlåsen. (J.nr. 1977-21-217).

2.4. GULVTÆPPER

Nævnsafgørelser er refereret i afsnit 3 under 3.6., side 63

Forbrugerklagenævnet modtager på årsbasis ca. *100 klager* vedrørende gulvtæpper.

2.4.1. Pålægning

En stor del af klagesagerne vedrører pålægning. Klagerne er ofte berettigede, idet det efter en sagkyndig besigtigelse viser sig, at der ved pålægningen er begået *fagmæssige fejl*, der skæmmes gulvtæppets udseende og undertiden også forringer tæppets brugsværdi.

Mange tæppeforretninger annoncerer med »gratis pålægning«, ligesom det af notaer og fakturaer ofte kan ses, at prisen er beregnet incl. montering. Konkurrencen i tæppebranchen har bevirket, at mange forhandlere benytter »*gratis pålægning*« som salgsargument. En

»gratis pålægning« betyder imidlertid ofte, at pålægningen udføres billigst muligt og af folk uden egentlig fagmæssig uddannelse. Det er forbrugerklagenævnets erfaring, at køberne ofte ville være bedre tjent med at sikre sig fagmæssig og korrekt pålægning mod at betale særskilt for pålægningen. Oftrer man mange penge på et gulvtæppe, bør man i egen interesse betale, hvad det koster at lade en fagmand udføre arbejdet med pålægningen.

2.4.2. Krympning

Et andet problem i forbindelse med pålægningen er, at gulvtæpper – som andre tekstilvarer – kan krympe. Efter parternes oplysninger i klagesagerne får man ofte det indtryk, at det kommer helt bag på begge parter, at et gulvtæppe kan krympe. Forhandlerne har intet oplyst om risikoen for krympning over for køberne inden købet. Og man har ikke truffet forholdsregler f.eks. i form af fastgørelse med sømlister eller ved klæbning for at undgå krympning. Erfaringerne fra det daglige arbejde i forbrugerklagenævnet viser, at det ville være ønskeligt, om *kendskabet til de forskellige tæppetypers tendens til krympning* og forholdsreglerne herimod kunne blive mere udbredt – først og fremmest til forhandlerne og herfra videre til forbrugerne. Herved ville man kunne undgå ubehagelige overraskelser i form af, at et løst pålagt væg-til-væg tæppe pludselig »gaber« et par centimeter i siderne.

2.4.3. Afhjælpning af mangler ved pålægningen

Køb af et gulvtæppe, der skal tilskæres og pålægges af forhandleren, er et såkaldt bestillingskøb, der giver sælgeren en vis ret til at *afhjælpe mangler*, hvis dette kan ske tilfredsstillende og uden udgifter eller væsentlig ulempe for køberen. Denne afhjælpningsret gælder også ved væg-til-væg tæpper, der krymper. Hvis forhandleren derfor i sådanne tilfælde uden vederlag tilbyder at stramme tæppet op og fastgøre det, må køberen ofte lade sig nøje hermed.

Mange købere ønsker ikke tæppet fastgjort til gulvet af frygt for, at gulvet beskadiges. Der findes imidlertid forskellige *fastgørelsesmetoder* – afhængig af hvilken tæppe type, der er tale om – som enten slet ikke eller kun i ubetydelig grad anretter skade på gulvet.

2.4.4. Gulvtæppers brugsegenskaber

Kommunikation mellem køber og sælger

Bevisproblemer

Mange klagesager, der vedrører slidstyrke, filtning, tilsmudsningstendens o.lign., ville kunne undgås gennem en bedre kommunikation mellem køber og sælger. Køberen bør nøje informere sælgeren om, *hvilken brug* han agter at gøre af gulvtæppet. Forhandleren bør naturligvis til gengæld have den fornødne faglige viden til at *vejlede køberen* korrekt.

Klager over slidstyrke, tilsmudsningstendens m.v. giver ofte bevisproblemer. Man kan således ikke uden videre tage stilling til sådanne klager ved en besigtigelse på stedet, der normalt ikke kan give indtryk af, hvilken påvirkning tæppet bliver udsat for til daglig. Det er derfor ofte nødvendigt at lade en del af *tæppet afprøve på Dansk Textil Institut*. Er det ikke muligt at fremskaffe en tæppeprøve til undersøgelse, vil sagen ofte blive afvist fra behandling ved forbrugerklagenævnet som bevisuegnet. Det er derfor klogt at gemme eventuelle afklip, som måtte blive til overs ved pålægningen. Hvis man ikke har sådanne afklip, kan det blive nødvendigt at skære et stykke ud på et sted, hvor det ikke ses.

2.4.5. 4-F mærkede tæpper

Forbrugerklagenævnet samarbejder med *Textilprøvenævnet* i klagesager vedrørende sådanne tæpper. *Textilprøvenævnet forhåndsgodkender tæpper til 4-F mærkning* og fører kontrol med, at garantiens bestemmelser overholdes. Når der modtages en klage i forbrugerklagenævnet over et tæppe, som er 4-F mærket, oversendes klagen i første omgang til *Textilprøvenævnet* til behandling. Klageren kan dog anmode om at få sagen behandlet i forbrugerklagenævnet, hvis han ikke ønsker en behandling ved *Textilprøvenævnet*, og klageren kan også få klagen viderebehandlet i forbrugerklagenævnet, såfremt han ikke er tilfreds med resultatet af *Textilprøvenævnets* behandling. Denne ordning har efter forbrugerklagenævnets opfattelse fungeret tilfredsstillende.

2.5.

Postordresalg

Nævnsafgørelser er refereret i afsnit 3 under 3.12., side 82

Forbrugerklagenævnet har siden sin start modtaget ialt 182 klagesager mod 20 forskellige postordrefirmaer, hvilket er et relativt beskedent antal sager i forhold til den samlede omsætning inden for branchen.

Klagerne retter sig hovedsageligt mod følgende forhold: manglende eller forsinket *levering* af forudbetalte varer; *varerne* er ubrugelige eller svarer slet ikke til annoncernes oplysninger; manglende mulighed for at gennemføre en lovet *returret eller ombytningsret*; *opkrævninger* af beløb for varer, der ikke er bestilt eller ikke er modtaget samt opkrævning for varer, der er fremsendt uanmodet.

Et typisk træk vedrørende de postordrefirmaer, der klages over, er, at de *ikke* i deres annoncemateriale m.v. opgiver *adresse, ansvarlig indehaver eller telefonnummer*, men alene opgiver et postboksnummer, hvortil henvendelse kan rettes.

Der er betydelige praktiske vanskeligheder forbundet med at behandle klagesager mod sådanne postordrefirmaer, der ofte hverken svarer på klagernes eller forbrugerklagenævnets henvendelser.

3. NÆVNSAFGØRELSER AF ALMINDELIG INTERESSE

3.0.1. Emneregister	side	33
3.0.2. Juridisk register	side	33

3.0.1. EMNEREGISTER

3.1. Husholdningsapparater, elektronik, isenkram	side	41
3.2. El, gas, vand, varme og telefon	side	45
3.3. Tekstiler (beklædnings- og boligtekstiler)	side	45
3.4. Fodtøj	side	55
3.5. Møbler	side	57
3.6. Gulvtæpper	side	63
3.7. Både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	side	67
3.8. Foto, ure, optik, smykker	side	73
3.9. Transport og flytning	side	79
3.10. Brevskoler	side	81
3.11. Postordresalg	side	82
3.12. Hårkure og skønhedspleje	side	85
3.13. Musikinstrumenter, grammofonplader, koncerter ..	side	87

3.0.2. JURIDISK REGISTER

A

Afbestilling (se tillige under annullation)

Annullection af en aftale om betrækning af en sofa og tre lænestole. Annullationsgebyr	3.5.7.	side	62
Tilbagebetaling af teltleje	3.7.7.	side	72

Aftaler (se under kontrakt og umyndige)

Andelsforetagender

Rykkergebyr for for sen betaling til fjernvarmeselskab	3.2.1.	side	45
--	--------	------	----

Annoncer

Pålægning af gulvtæpper	2.4.1.	side	28
-------------------------------	--------	------	----

»Opvaskespuler« af mærket Carocelle		
Countertop	3.1.2.	side 42
Køb af kommode	3.5.2.	side 58
Køb af kedeldragter. Postordresalg	3.11.4	side 85
 Annulation (se tillige under afbestilling)		
Annulation af brevkurser	2.1.3.	side 17
Annulation af brevkursus vedrørende syning og tilskæring	3.10.1.	side 81
 Ansvarsfraskrivelse		
Ansvarsfraskrivelse vedrørende fodtøj	2.3.5.	side 26
Luvfasthed på velourbenklæder	3.3.12.	side 51
»Udsalgsvarer byttes ikke og tages ikke retur«	3.3.16.	side 53
Ansvar for gods, der transporteres med fragtmand. Fortolkning af standardvilkår	3.9.1.	side 79
 Arbejds- og tjenesteydelse (se under tjenesteydelse)		

B

Betaling

Rykkergebyr vedrørende for sen betaling til fjernvarmeselskab	3.2.1.	side 45
--	--------	---------

Branchekutymmer

Afhjælpning af mangler ved fodtøj	2.3.2.	side 25
Materialekrav til ydersiden af senges hovedgærde	3.5.3.	side 58
Annulation af en aftale om betrækning af en sofa og tre lænestole. Annulationsgebyr	3.5.7	side 62
Betaling for indhentning af tilbud på reparation af fotoapparat	3.8.7.	side 76

E

Erstatning i kontrakt

Farveafsmitning fra kjolestof	3.3.8.	side 49
Afsyring af et chatol	3.5.5.	side 61

Pålægning af gulvtæppe	3.6.8.	side	67
Reservedel til bådmotor	3.7.2.	side	68
Isætning af sten i ring	3.8.3.	side	74
Ansvar for gods, der transporteres med fragtmand. Fortolkning af standardvilkår	3.9.1.	side	79

F

Farlige egenskaber (se under produktansvar)

Forbrugerklagenævnsloven m.m.

Køb af dykkerudstyr	3.7.3.	side	68
---------------------------	--------	------	----

Fuldmagt

Afkortning af guldlænke til armbåndsur	3.8.4.	side	74
--	--------	------	----

G

Garanti

Ukontraktsmæssig leverng af gulvtæppe	3.6.3.	side	64
Fortolkning af garanti. Fakturaforbehold	3.7.5.	side	70
Returret vedr. kontaktlinser	3.8.9.	side	77
Hårkur. Organization Green's International ...	3.12.1.	side	85

Gældsbreve

Transport af kontrakter	2.2.1.5.	side	19
-------------------------------	----------	------	----

I

Interessentselskaber (se under andelsforetagender)

K

Kontrakt

I. Kontraktens indgåelse

Urigtige oplysninger	2.2.1.1.	side	18
Upræcis eller urigtig opfattelse af bogkontraktsindhold og omfang	2.2.4.	side	22
	2.2.5.	side	23

Afkortning af guldlænke til armbåndsurs	3.8.4.	side	74
Klage vedrørende brevkursus	3.10.2.	side	81

II. Ugyldighed

Brevskolekurser fra Erhvervs-Brevskolen ApS	2.1.1.1.	side	12
	2.1.1.2.	side	13

III. Aftalevilkår på standardkontrakter, fakturaer, notaer el.lign., aftalelovens § 36

Urimeligt standardvilkår i brevscolekontrakt.

Opsigelsesregler	2.1.2.1.1.	side	14
------------------	------------	------	----

Urimeligt standardvilkår i brevscolekontrakt.

Eksamensgebyr	2.1.2.1.2.	side	15
---------------	------------	------	----

Urimeligt standardvilkår i brevscolekontrakt.

Pristalsregulering	2.1.2.1.3.	side	16
--------------------	------------	------	----

Konventionalbod på 10% for misligholdelse

af kontrakt	2.2.1.4.	side	19
-------------	----------	------	----

Køb af bøger fra Standard Forlaget ApS	2.2.2.	side	20
--	--------	------	----

»Fortsættelsesklausele« i bogkontrakt	2.2.3.	side	21
---------------------------------------	--------	------	----

Abonnementskontrakter vedrørende

vagttjeneste	2.2.5.	side	23
--------------	--------	------	----

Køb af dykkerudstyr	3.7.3.	side	68
---------------------	--------	------	----

Fortolkning af garanti. Fakturaforbehold	3.7.5.	side	70
--	--------	------	----

Ansvar for gods, der transporteres med

fragtmand. Fortolkning af standardvilkår	3.9.1.	side	79
--	--------	------	----

Klage vedrørende brevkursus	3.10.2.	side	81
-----------------------------	---------	------	----

IV. Opsigelse, misligholdelse, ophævelse

Ikke mulighed for at komme i forbindelse med

vagttjenestefirma	2.2.5.	side	23
-------------------	--------	------	----

Vedligeholdelsesabonnement på køleskabs-

kompressor til køleskabe i fiskeforretning	3.1.4.	side	43
--	--------	------	----

Kvittering

Bevis for køb eller reklamation	2.3.6.2.	side	27
---------------------------------	----------	------	----

Køb

I. Købesum

II. Levering

Leveringsproblemer ved bogkontrakt

Likvidation	2.2.1.6.	side	19
Forlags tilbagetagelse af bøger i »depot«	2.2.1.2.	side	19
Ukontraktsmæssig levering af gulvtæppe	3.6.3.	side	64
Postordresalg. Risikoen for varen ved mangelfuld adressering	3.11.5.	side	85

III. Ophævelse, forholdsmæssigt afslag, afhjælpning

Mangler ved brevkurser	2.1.1.1.	side	12
	2.1.1.2.	side	13
	2.1.1.3.	side	13
Bevis for mangler ved fodtøj	2.3.6.1.	side	27
Krympning af gulvtæpper	2.4.2.	side	29
»Opvaskemaskine« af mærket Cantina Hydromatic	3.1.1.	side	41
»Opvaskespuler« af mærket Carocelle Countertop	3.1.2.	side	42
Køb af rustfrit stålbestik	3.1.3.	side	43
Iblødsætning af benklæder	3.3.1.	side	45
Farveudløb ved vask af silketørklæde	3.3.2.	side	46
Badekåbe krymper	3.3.3.	side	46
Misfarvning af beklædningstekstiler som følge af kemisk forbindelse mellem metalknapper o.lign. og natriumperborat fra vaskemiddel	3.3.4.1.	side	47
	3.3.4.2.	side	47
Vask af uldvarer i vaskemaskine	3.3.5.	side	48
Trøje fremstillet af »100% pure wool« krymper ved maskinvask	3.3.6.	side	48
Bluse, som efter behandlingsanvisningen skulle dryptørre, skulle tillige stryges	3.3.7.	side	49
Farveafsmittning fra en badekåbe	3.3.9.	side	50
Afsmittning fra ruskind	3.3.10.	side	50
Køb af cowboybukser	3.3.11.	side	51
Køb af stof til hjemmesyning	3.3.14.	side	52
Stoffet skrider på en sofa	3.3.15.	side	53
Mangler ved barnestøvler	3.4.1.	side	55
Utæthed ved herrestøvler af læder	3.4.3.1.	side	56
Utæthed ved lynlås i pigestøvler	3.4.3.2.	side	56
Sko, der smitter af ved brug	3.4.4.	side	57
Mangler ved kurvestol	3.5.1.	side	57

Køb af en palisanderseng	3.5.3.	side 58
Skuffebriks leveret som samlesæt	3.5.4.	side 60
Mangler ved gulvtæppe	3.6.1.	side 63
Køb af væg-til-væg tæppe	3.6.2.	side 63
Gulvtæppe tåler ikke vand	3.6.5.	side 65
Lugtgener ved gulvtæppe	3.6.6.	side 66
Gulvtæppe med gummibagside	3.6.7.	side 66
Køb af en brugt knallert	3.7.1.	side 67
Byggesæt til ekkolod	3.7.4.	side 69
Mangler ved el-plæneklipper	3.7.6.	side 71
Køb af en arming	3.8.2.	side 73
Køb af ur	3.8.5.	side 75
Køb af ur. Postordresalg	3.8.6.	side 76
Køb af paryk	3.12.2.	side 86

IV. Erstatning (se under Erstatning i kontrakt)

V. Produktansvar (se under produktansvar)

L

Leasing (se under leje)

Leje

Tilbagebetaling af teltleje	3.7.7.	side 72
-----------------------------------	--------	---------

Levering (se under Køb II og tjenesteydelse II)

Likvidation

Leveringsproblemer ved bogkontrakter	2.2.1.6.	side 19
--	----------	---------

P

Passivitet

Forlag fortabt retten efter kontrakt over for klager	2.2.1.3.	side 19
---	----------	---------

Produktansvar

Erstatningsansvar for skader forvoldt ved farveafsmitning fra tekstil	3.3.18.	side 54
--	---------	---------

R

Reklamation

Sælgerens adgang til at undersøge fodtøj	2.3.3.	side	26
Bevis for køb eller reklamation	2.3.6.2.	side	27

Returret

Fortolkning af returret	2.3.7.	side	27
Ombytning af udsalgsvarer	3.3.17.	side	54
Returret vedrørende kontaktlinser	3.8.9.	side	77
Køb af ur på grundlag af postordrefirmas annonce	3.11.1.	side	83
Returret i postordresalg	3.11.2.	side	83
Fortolkning af returret ved postordresalg	3.11.3.	side	84

T

Tilgodebevis

Spørgsmål om en købers ret til at få penge tilbage i stedet for et tilgodebevis	3.4.2.	side	56
Betaling af en nedsat vare med et tilgodebevis	3.8.1.	side	73

Tjenesteydelse

I. Pris for tjenesteydelsen

Overskridelse af et overslag på betrækning af en sofa og en stol	3.5.6.	side	61
Betaling for indhentning af tilbud på reparation af fotoapparat	3.8.7.	side	76

II. Forsinkelse med præstation af ydelsen

III. Ophævelse. Nedslag. Afhjælpning

Kursus i byggeteknik og landmåling	2.1.2.2.	side	16
Reparation af fodtøj	2.3.8.	side	28
Pålægning af gulvtæpper	2.4.1.	side	28
Afhjælpning af mangler ved pålægning af gulvtæpper	2.4.3.	side	29
Afsyring af et chatol	3.5.5.	side	61
Annulation af en aftale om betrækning af en sofa og tre lænestole. Annullationsgebyr	3.5.7.	side	62

Nedsættelse af reparationsregning på blitz	3.8.8.	side	77
Flytning af bohave	3.9.2.	side	80
Brevskolekursus fra Erhvervs-Brevskolen ApS	2.1.1.	side	12
Tilbagebetaling af prisen for billetter til et koncertarrangement	3.13.1.	side	87

IV. Erstatning (se under Erstatning i kontrakt)

U

Udsalg

Køb af habit. Forholdet mellem sælgers oplysninger og købers kvalitetsforventninger . . .	3.3.13.	side	52
»Udsalgsvare byttes ikke og tages ikke retur« . . .	3.3.16.	side	53
Ombytning af udsalgsvare	3.3.17.	side	54
Tæppe købt med »småfejl«	3.6.4.	side	65
Betaling af en nedsat vare med et tilgodebevis . . .	3.8.1.	side	73

3.1. Husholdningsapparater, elektronik, isenkram

3.1.1. »Opvaskemaskine« af mærket Cantina Hydromatic

Klageren købte i juli måned 1975 for en pris af kr 1.380,00 et eksemplar af maskinen, der ifølge en medfølgende anvisning skal tilsluttes varmtvandshanen med en lynkobling og har afløb til køkkenvasken.

Klageren fik ved købet udstedt en kvittering, hvoraf bl.a. fremgik:
»An en opvaskemaskine 1.380,00...«

Af noget brochuremateriale vedrørende maskinen fremgik bl.a.:

»Med Cantina »Hydromatic« har De mulighed for at blive en af de mange stolte og tilfredse ejere af verdens bedste og billigste transportable opvaskemaskiner. Cantina »Hydromatic« klarer opvasken på fem minutter ...

Efter at De har lagt låget på maskinen, er De klar til at begynde opvasken. Åbn for den varme hane, lad vandet løbe et kort øjeblik, og luk for vandet igen, skru derefter proppen af vaskemiddelbeholderen, som er anbragt ved indløbet, fyld dette op med flydende opvaskemiddel og skru derpå proppen fast igen. Lad vandet løbe i ca. fem minutter, og Deres service vil nu være skinnende rent ...«

Statens Husholdningsråd har på grundlag af en undersøgelse af den pågældende type maskine givet følgende bedømmelse:

»..... Maskinen er beregnet til opvask efter fire personer Den skiller sig afgørende ud fra andre opvaskemaskiner ved bl.a. ikke at kræve elektricitet. Den kan faktisk karakteriseres som et indkapslet opvaskestativ med et sprinkler system, der roterer ved hjælp af trykket fra det varme vand.

Annoncer kalder maskinen »årets sensation«, og det kan måske forsvares, hvad prisen 895,00 kr. angår (sælges nu til 795,00 kr.), selv om der i handelen findes enkelte eldrevne opvaskemaskiner med samme kapacitet til omkring 1.500,00 kr. Rent paktisk er sagen en anden. Cantina Hydromatic blev prøvet med den standardtilsmudsning, der normalt bruges ved afprøvning af opvaskemaskiner, bl.a. æg og havregrød.

Resultatet blev så dårligt, at bedømmerne ikke kunne placere det efter den sædvanlige karakterskala – efter »opvasken« var der stadig madrester på servicet. Efter »opvasken« skal servicet blive stående i maskinen, dvs. det tørrer som i et almindeligt opvaskestativ. Brugsanvisningen er ikke fyldestgørende, den siger bl.a. intet om vandtryk – eller temperatur.

Husholdningsrådets konklusion er, at Cantina Hydromatic ikke *brugsmæssigt* tåler sammenligning med de eksisterende opvaskemaskiner på markedet.«

Forbrugerklagenævnet fandt efter resultatet af den af Statens Husholdningsråd foretagne afprøvning, at den solgte maskine *langt fra har de brugsegenskaber*, som køberen kunne forvente af en maskine, der sælges under betegnelsen opvaskemaskine og var beskrevet som angivet i det nævnte brochuremateriale. Som følge heraf fandt nævnet, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-11-1.

3.1.2. »Opvaske-spuler« af mærket Carocelle Countertop

Efter en annonce, der havde følgende ordlyd:

»Åbningstilbud

Carocelle opvaske-spuler klarer 6 personers opvask på 5 minutter, slangen skal blot tilsluttes det varme vand, så klarer maskinen resten.

Mål: Høj., 40 cm. br., 50 cm.

NU 298,-«

købte klageren i marts 1977 en opvaskespuler til brug for opvask af kaffekopper. Maskinen kunne ifølge klageren ikke vaske kopperne rene.

Forbrugerklagenævnet anmodede *Statens Husholdningsråd* om at foretage en afprøvning af opvaskespuleren. Undersøgelsen gav følgende resultat:

»Efter husholdningsrådets afprøvningsmetodik får maskinen betegnelsen *»særlig dårlig«* for opvaskeresultat.

Med hensyn til maskinens kapacitet kan denne ikke betegnes som »6 personers«. Maskinen kan rumme en opvask svarende til 4 personer.

Maskinen kan ikke anses for egnet til kontoropvask. ...

Her kan anføres følgende: 10 kopper og 10 underkopper blev tilsmudset med te og kaffe samt påført læbestift. Maskinen blev herefter kørt i 6 minutter med 1 gang dosering af opvaskemiddel.

Vandforbrug 58 liter. Ingen kopper rene.

Til sammenligning foretoges en håndopvask af samme mængde.

Vandforbrug 4½ liter. Tid: 3 minutter incl. aftørring. Alt rent!«

Forbrugerklagenævnet fandt efter resultatet af den af Statens Hus-holdningsråd foretagne afprøvning, at den solgte opvaskespuler ikke opfyldte de krav til brugsegenskaber, som var tilsikret i annoncen, og som køberen derfor med rette havde kunnet forvente. Som følge deraf fandt nævnet, at klageren var *berettiget til at ophæve købet*. J.nr. 1977-11-2.

3.1.3. Køb af rustfrit stålbestik

Klagen vedrørte et rustfrit stålbestik i 48 dele til en pris af kr. 144,00, som efter nogen tids brug blev angrebet af *rustpletter*. Klageren ønskede at få byttet bestikket eller at få købet ophævet. Indklagede afviste klagen under henvisning til, at det havde været i opvaskemaskine og muligvis ikke var tørret.

Nævnet, der efter det oplyste lagde til grund, at det købte rustfrit stålbestik var rustet efter almindelig opvask i opvaskemaskine, udtalte, at man ikke fandt, at en køber uden videre kan gå ud fra, at rustfrit stål – uanset betegnelsen – er rustbestandigt under alle forhold. Nævnet udtalte videre, at spisebestik af rustfrit stål i almindelighed fremtræder som en endog særdeles robust vare, ligesom opvask i maskine i dag må anses for en almindelig rengøringsmetode, således at en køber er berettiget til at forvente, at et bestik, der sælges under betegnelsen rustfrit stålbestik, kan tåle almindelig opvask i opvaskemaskine, med mindre der ved købet eller på anden måde er gjort opmærksom på, at dette ikke er tilfældet. Dette må også gælde, hvor prisen for bestikket er forholdsvis beskeden.

Da det efter det oplyste måtte antages at være en *væsentlig forudsætning* for klageren, at bestikket kunne tåle almindelig opvask i opvaskemaskine, ligesom det måtte lægges til grund, at klageren ikke var blevet gjort bekendt med, at bestikket ikke kunne tåle almindelig opvask i opvaskemaskine, fandt nævnet, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-41-7.

3.1.4. Vedligeholdelsesabonnement på køleskabskompressor til køleskab i fiskeforretning

Klageren underskrev d. 18. januar 1977 en *standardkontrakt vedrø-*

rende vedligeholdelse af to kompressorer i klagerens køleskab, der blev benyttet i en af klageren drevet fiskeforretning. Abonnementet trådte ifølge kontrakten i kraft d. 1. februar 1977. Kontrakten indeholdt bl.a. følgende standardvilkår:

»Bestående skader ved kontraktens ikrafttræden er selskabet uvedkommende. Såfremt der ved kontraktens ikrafttræden viser sig skader, der skal udbedres for abonnentens regning, vil evt. for meget betalt afgift for den eller de pågældende dele være udlignet ved næste forfaldne afgift, således at der ingen afgift skal betales for den eller de defekte dele, før de er i brugbar stand.«

Ifølge klagerens oplysninger gik en af kompressorerne i stykker d. 16. februar 1977 – 16 dage efter kontraktens ikrafttræden. Af hensyn til de let fordærvelige varer i køleskabet måtte klageren omgående kontakte et reparationsfirma. Klageren rettede samtidig henvendelse til indklagede med henblik på at få reparationsprisen godtgjort. Indklagede – der efter det oplyste ikke havde besigtiget kompressoren efter skadesanmeldelsen – afviste imidlertid dette, idet han henviste til det nævnte standardvilkår i kontrakten; samtidig ændrede indklagede under henvisning til vilkåret kontraktens ikrafttrædelsesdato fra d. 1. februar til d. 1. marts 1977.

Klageren, der mente, at kontrakten var indgået under urigtige forudsætninger, ønskede denne ophævet og tilbagebetaling af den betalte årsafgift på kr. 437,00.

Den indklagede havde efter nævnets opfattelse i væsentlig grad misligholdt sine forpligtelser ved i anledning af klagerens skadesanmeldelse at fremsætte den helt uunderbyggede påstand, hvorefter skaden skulle være opstået forud for abonnementets ikrafttræden, og ved at gøre gældende, at abonnementets ikrafttrædelsesdato derfor skulle ændres til et tidspunkt efter skadesanmeldelsestidspunktet. Under henvisning hertil fandt forbrugerklagenævnet, at klageren var berettiget til at ophæve kontrakten, og at det indklagede firma burde tilbagebetale årsabonnementet på kr. 437,00 til klageren.

J.nr. 1977-990-377.

3.2. El, gas, vand, varme og telefon

3.2.1. Rykkergebyr vedrørende for sen betaling til fjernvarmeselskab

I et fjernvarmeselskabs vedtægter var bl.a. anført, at de fastsatte á-conto-betalinger skulle *betales senest 10 dage efter fastsat forfalds-dato*, idet der i modsat fald ville blive pålagt dagbøder, regnet fra forfaldsdagen. På udsendte girokort til andelshaverne var anført, at forfaldsdagen var d. 1. i hver måned. Derudover var anført, at hvis beløbet ikke blev betalt d. 10 i forfaldsmåned, skulle der ifølge vedtægterne betales dagbøder fra d. 1. at regne. En klager, der først havde betalt d. 11. oktober, blev afkrævet rykkergebyr men nægtede at betale gebyret.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at efter bestemmelsen i vedtægterne for andelsselskabet, der ikke kunne anses for ændret ved de anderledes formulerede bestemmelser for giroindbetalingskort, var sidste rettidige indbetalingsdag senest 10 dage efter forfaldsdagen. Efter en naturlig sproglig forståelse måtte *herved forstås 10 fulde dage efter forfaldsdagen d. 1. i måneden*, hvilket var ensbetydende med, at indbetaling d. 11. i måneden måtte være rettidig. Nævnet fandt derfor, at klageren ikke var forpligtet til at betale rykkergebyret. J.nr. 1977-16-40.

3.3. Tekstiler (Beklædnings- og boligtekstiler)

3.3.1. Iblødsætning af benklæder

En klager havde købt et par hvide benklæder til kr. 199,00. I benklæderne var det på en isyet etiket anført, at disse kunne vaskes ved 40°C. Efter at benklæderne havde ligget i blød i »Bio-tex« i 2-3 timer, konstaterede klageren, at *lynlåsen havde smittet af på stoffet*.

Sælgeren afviste klagerens reklamation under henvisning til, at benklæderne, der bestod af 45% kamgarn og 55% Trevira, ikke tålte iblødsætning i »Bio-tex«, der er et ætsende vaskemiddel.

Af den påtrykte *brugsanvisning på en »Bio-tex«* pakning fremgår det, at for finvask tilrådes iblødsætning i 10-15 minutter.

Ifølge de af *Dansk Standardiseringsråd* fastsatte regler for mærkning af tekstiler bør finvaskevarer kunne tåle iblødlægning i en halv time ved maksimalt 40°C, medmindre advarsler eller forbud mod iblødsætning er nævnt.

Under hensyn til det tidsrum, i hvilket benklæderne havde ligget i blød, fandt nævnet det ikke godtgjort, at de konstaterede skader skyldtes en uhensigtsmæssig materialesammensætning eller materialfejl. Nævnet kunne herefter *ikke give klageren medhold i klagen*.
J.nr. 1977-200-291.

3.3.2. Farveudløb ved vask af silketørklæde

Farven i et silketørklæde løb ud efter første vask. Den indklagede forretning afviste klagen, idet man gjorde gældende, at det var en kendt sag, at man ikke vasker silketørklæder.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at det måtte anses for en normal og *forsvarlig fremgangsmåde at vaske et tørklæde* som det foreliggende, når der ikke ved aftalens indgåelse eller på anden måde udtrykkeligt var gjort opmærksom på, at tørklædet ikke tålte vask. Under hensyn hertil og da farveudløbet efter nævnets opfattelse var af væsentlig betydning for tørklædets udseende og brugsværdi, fandt nævnet, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.
J.nr. 1977-204-32.

3.3.3. Badekåbe krymper

En badekåbe af bomuldsfrotté til kr. 408,00 krympede efter vask i vaskemaskine ved 30°C og tørring i tørretumbler ca. 10%. Den indklagede forretning afviste klagen, idet man dels gjorde gældende, at en krympning på ca. 10% var normal, ligesom man anførte, at badekåben ikke måtte tørres i tumbler. Der var ikke i forbindelse med købet givet vaskeanvisning, ligesom der ikke fulgte nogen vaskeanvisning med badekåben.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at tørring i tumbler må anses for normal behandling af frotté. Hvis en frottévarer ikke kan tåle denne form for vedligeholdelse, må dette oplyses.
Nævnet udtalte endvidere, at en krympning af en størrelsesorden

som den opgivne måtte anses for større, end klageren med rimelighed kunne forvente, når der ikke i forbindelse med købet eller på anden måde er givet klageren meddelelse om krympningsrisiko eller krympningsprocent. Da *krympningen var af væsentlig betydning* for badekåbens brugsværdi, fandt nævnet, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1977-202-84.

3.3.4. Misfarvning af beklædningstekstiler som følge af kemisk forbindelse mellem metalknapper o.lign. og natriumperborat fra vaskemiddel

- 3.3.4.1.** *Metalknapperne på en kjole smittede af* efter første vask, således at stoffets gule farve fik et rødtligt farveomslag. Den indklagede forretning gjorde gældende, at kjolen var vasket forkert.

Forbrugerklagenævnet, der med teknisk sagkyndig bistand besigtigede kjolen, udtalte, at afsmitningen måtte antages at skyldes indvirkningen fra metalknapperne og natriumperborat fra vaskemidlet. Da det herefter måtte anses for overvejende sandsynligt, at kjolen på grund af en *uhensigtsmæssig materialesammensætning* ikke har kunnet tåle en normal forsvarlig vedligeholdelse, og da afsmitningen var af væsentlig betydning for kjolens brugsværdi, fandt nævnet, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1977-202-109.

- 3.3.4.2.** En klager havde købt en kedeldragt til kr. 318,00. Efter at kedeldragten i ca. et kvarter havde ligget i blød i 25°C varmt vand i et plasticke, konstaterede klageren, at *kedeldragten var blevet pletvis misfarvet*.

Nævnet besigtigede med sagkyndig bistand fra *Dansk Textil Institut* kedeldragten og konstaterede et blåligt farveomslag i stoffets røde farve. Ifølge nævnets sagkyndige måtte farveomslaget antages at skyldes indvirkningen fra kedeldragtens metalknapper og lynlåse og natriumperborat fra vaskemidlet.

Nævnet fandt herefter, at kedeldragten på grund af en *uhensigtsmæssig materialesammensætning* ikke havde kunnet tåle en normal og forsvarlig vedligeholdelse, og at klageren som følge heraf var berettiget til at hæve købet.

J.nr. 1977-202-109.

3.3.5. Vask af uldvarer i vaskemaskine

Udseendet af en strikket ulden trøje var blevet forringet som følge af *vask i vaskemaskine*. Klageren krævede at få en ny trøje eller at købet blev ophævet.

Nævnet udtalte, at det måtte anses for almindelig kendt, at uldvarer i almindelighed ikke bør vaskes i vaskemaskine. Sådan vask bør efter nævnets opfattelse ikke ske, medmindre dette enten udtrykkeligt er anbefalet, eller det helt uden forbehold i vedligeholdelsesanvisningen er angivet, f.eks. ved vaskesymbolet: »Vaskebalie«. I den foreliggende sag var dette ikke tilfældet, hvorfor forbrugerklagenævnet *ikke kunne give klageren medhold i klagen*.

J.nr. 1977-201-135.

3.3.6. Trøje fremstillet af »100% pure wool« krymper ved maskinvask

En klager havde købt en trøje, som var forsynet med udførlig *vaskeanvisning på engelsk* og med en nakkeetiket med oplysningen »100% pure wool«. Klageren oplyste, at hun ikke forstod engelsk og derfor ikke var klar over, at trøjen var af ren uld. Hun vaskede trøjen i maskine, hvorved den krympede flere numre.

Nævnet fandt, at der ved en vare som uld, der erfaringsmæssigt bør vaskes med særlig forsigtighed, må gives oplysning enten om varens materialesammensætning eller vaskeanvisning på dansk eller i et symbolsprog, der giver en dansk køber praktisk mulighed for at vaske varén på korrekt måde. Hverken vaskeinstruktion eller den isyede nakkeetiket opfyldte efter nævnets opfattelse disse krav. Da sælgeren således havde *undladt at give de fornødne oplysninger* vedrørende trøjens vedligeholdelse, og da trøjen som følge heraf var

blevet uanvendelig for klageren, var klageren berettiget til at hæve købet.

J.nr. 1977-201-187.

3.3.7. Bluse, som efter behandlingsanvisningen skulle dryptørre, skulle tillige stryges

En klager havde købt en bluse for kr. 198,00. Mærkeetiketten indeholdt bl.a. følgende behandlingsanvisning: »Drip Dry«. Klageren reklamerede over, at *indlægget i flip og manchet efter første gangs vask var »for stort«*.

Forbrugerklagenævnet lod Dansk Textil Institut vaske blusen én gang ved 60°C uden centrifugering, hvorefter den blev dryptørret på bøjle, idet krave og manchetter samtidig blev glattet med hånden. Efter tørringen konstateredes det, at krave og manchetter fremstod med lettere »bulet« udseende. Den øvrige del af blusen var helt glat. Instituttets sagkyndige oplyste, at årsagen til det »bulede« udseende af krave og manchetter måtte søges i uens krympning af blusestof og indlægsstof. Ved en let fugtning og strygning ved 200°C under let strækning kunne blusen glattes helt ud.

Forbrugerklagenævnet fandt, at behandlingsanvisningens råd om dryptørring kunne bibringe køberen det indtryk, at blusen ville kunne anvendes helt uden efterfølgende strygning. For at undgå en sådan misforståelse havde det derfor efter nævnets opfattelse været rigtigst i behandlingsanvisningen at medtage oplysning om strygning af krave og manchetter. Da det imidlertid ikke udtrykkeligt var lovet klageren, at strygning var overflødig, fandt forbrugerklagenævnet ikke, at det kunne anses for en mangel i købelovens forstand, at blusen efter dryptørring skulle stryges på krave og manchetter. Nævnet kunne derfor *ikke give klageren medhold i klagen.*

J.nr. 1977-201-116.

3.3.8. Farveafsmitning fra kjolestof

Klageren havde ladet *sy en kjole af noget indkøbt stof*. Første gang klageren havde kjolen på, opdagede hun, at kjolen *smittede kraftigt*

af. Klageren krævede købet hævet samt erstatning for udgifter til syløn og materialer. Den indklagede forretning afviste klagen, idet den oplyste, at stoffet var af god kvalitet. Overskudsfarve ville forsvinde i vask.

Forbrugerklagenævnet fandt efter en orienterende undersøgelse foretaget med bistand fra *Dansk Textil Institut*, at kjolestoffet ikke havde tilstrækkelig gnideægthed. Under hensyn hertil fandt nævnet, at stoffet ved købet havde været behæftet med en væsentlig mangel, der *berettigede klageren til at hæve købet*. Klageren kunne efter nævnets opfattelse ligeledes kræve sit tab ved forgæves at have afholdt udgifter til syløn og materialer dækket hos indklagede.

J.nr. 1977-209-41.

3.3.9. Farveafsmitning fra badekåbe

Farven fra en badekåbe smittede af på en våd bikini. Den indklagede forretning afviste klagen, idet man dels gjorde gældende, at farveafsmitningen skyldtes, at badekåben ikke kunne tåle klorholdigt vand, ligesom man anførte, at et vist farveoverskud var normalt i badekåber.

Forbrugerklagenævnet besigtigede med sagkyndig bistand fra *Dansk Textil Institut* badekåben. Den sagkyndige oplyste, at klorholdigt vand ikke påvirker stoffets tendens til afsmitning. Nævnet fandt efter en orienterende undersøgelse *badekåbens vådægthed uacceptabel*. Under hensyn til, at en badekåbe typisk i brug vil blive udsat for væde og til, at afsmitningen efter nævnets opfattelse i væsentlig grad nedsatte badekåbens brugsværdi, fandt nævnet, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1977-202-93.

3.3.10. Afsmitning fra ruskind

Forbrugerklagenævnet har modtaget en række klager vedrørende afsmitning fra ruskind anvendt til beklædning. Forbrugerklagenævnets sagkyndige har oplyst, at ruskind ofte er tilbøjelig til at smitte af, men afsmitningstendensen vil fortage sig i brug. Årsagen til afsmitningen må søges i, at det ikke er muligt at fjerne slibestøvet fra ruskindsslibningen fuldstændigt. Behandling med silicone kan for-

mindske afsmittningen, men har kun en begrænset virkningstid. Faren for afsmittning øges i væsentlig grad, hvis man sammen med ruskindsbeklædning bruger kunststoffer, så der ved gnidning *opstår statisk elektricitet, der binder slibestøvet til kunststoffet.*

3.3.11. **Køb af cowboybukser**

Klageren havde for en pris af kr. 158,00 købt et par cowboybukser – størrelse 10 år – til sin søn, der ikke var med ved købet. Da sønnen, der er 7 år, skulle tage bukserne i brug, konstaterede klageren, at de var for små i livet og 20 cm for lange i benene. Den indklagede, der ikke havde cowboybukser i en størrelse, der passede klagerens søn, tilbød klageren et tilgodebevis, indtil han havde fået en størrelse passende til sønnen hjem.

Ifølge oplysninger fra Dansk Textil Institut findes der ikke nogen vedtagen fast sammenhæng mellem beklædningsartiklers mål. Dansk Standardiseringsråd har dog udsendt en vejledning vedrørende trikotagevarer til drenge, hvor der er angivet en række målsammenhænge mellem taljemål, taljehøjde og skridthøjde.

Nævnet, der med sagkyndig bistand besigtigede benklæderne, konstaterede, at *målsammenhængene i de købte cowboybukser i nogen grad afveg fra de af Dansk Standardiseringsråd oplyste.* Nævnet fandt dog ikke, at de konstaterede afvigelser var af en sådan karakter, at dette forhold i sig selv kunne berettigte klageren til at hæve købet. *Nævnet afviste derfor klagen.*

J.nr. 1977-200-200.

3.3.12. **Luvfasthed på velourbenklæder** **Ansvarsfraskrivelse**

Forbrugerklagenævnet har afgjort flere klagesager vedrørende luvfasthed på velourbenklæder. I en række sager har man efter en orienterende undersøgelse foretaget med bistand fra Dansk Textil Institut fundet, at *benklædernes luvfasthed var for ringe.*

I flere af sagerne har sælgeren henvist til, at han ved opslag i forretningen, ved *forbehold* på fakturaer eller på anden lignende måde har gjort opmærksom på, at der »ikke garanteres for velour«.

Forbrugerklagenævnet har herom udtalt, at en erhvervsdrivende sælger ved salg til forbrugere i almindelighed ikke kan begrænse købernes mangelsbeføjelser efter købeloven, medmindre indholdet og omfanget af en sådan begrænsning *klart og utvetydigt er angivet*. En henvisning til, »at der ikke gives garanti for velourbenklæder«, er efter nævnets opfattelse utilstrækkelig til at opfylde det nævnte krav. J.nr. 1977-200-242.

3.3.13. Køb af habit. Forholdet mellem sælgers oplysninger og købers kvalitetsforventninger

En klager købte for en pris af kr. 389,00 en habit, der blev annonceret bl.a. på følgende måde:

»Udsalg. Vi tryller priserne helt i bund. Twist- og kamgarnshabitter med polyester – krøller ikke. Reststykker i diskrete moderne farver og mange forskellige dessiner. Gennemført forarbejdning. Mange størrelser også til kraftige og store. Før kr. 695,00, 795,00, nu 389,00.«

Klageren, der fandt, at *habitten i strid med sælgerens oplysninger i annoncen* krøllede meget, ønskede købet hævet.

Nævnet besigtigede med teknisk sagkyndig bistand habitten, der ikke efter nævnets opfattelse havde større krølningstendens end det i almindelighed må forventes af en habit af den pågældende type og til den omhandlede pris. Forbrugerklagenævnet udtalte videre, at det måtte anses for uheldigt, at indklagedes annoncetekst kan give anledning til misforståelser. Da klageren imidlertid ikke efter det oplyste ved købet udtrykkeligt havde betinget sig, at habitten ikke krøllede, *fandt nævnet ikke, at klageren kunne rette noget krav mod indklagede på grundlag af annonceteksten*, der – navnlig under hensyn til den beskedne pris for habitten – fremtrådte som en almindelig holdt anprisning af habitten.

J.nr. 1977-200-214.

3.3.14. Køb af stof til hjemmesyning

Klagen vedrørte køb af noget stof, hvoraf klageren selv skulle sy en kjole. Klageren kunne imidlertid *ikke sy i stoffet* med en almindelig symaskine, idet tråden ifølge klageren knækkede, eller stoffet rynkede for hver 10 cm's syning.

Forbrugerklagenævnet, der med teknisk sagkyndig bistand besigtigede det indsendte stof, udtalte som sin opfattelse, at den omhandlede stofkvalitet ikke kunne benyttes til syning af almindelig beklædning uden særlig fagkundskab vedrørende syning eller uden særligt syudstyr. Under hensyn til, at stoffet var solgt til klageren, uden at der var gjort opmærksom på de ovennævnte forhold vedrørende syning i stoffet, *savnede stoffet efter nævnets opfattelse væsentlige egenskaber*, som klageren med rette kunne forvente af stoffet. Forbrugerklagenævnet fandt herefter, at klageren var *berettiget til at ophæve købet*.

J.nr. 1976-209-24.

3.3.15. Stoffet skrider på sofa

Klageren bestilte en sofa betrukket med samme stof som en sofa udstillet hos den erhvervsdrivende. Ca. en måned efter leveringen skred stoffet i sømmene og på midten. Noget af stoffet blev udskiftet, men holdt imidlertid kun i ca. to måneder.

Indklagede oplyste, at stoffet var et primitivt stykke vævet bomuld til ca. kr. 50,00 pr. m, hvortil man ikke kan stille de samme krav som til et stykke møbelstof til f.eks. kr. 150,00 pr. m. Når en kunde ønsker et sådant stykke stof, må man gå ud fra, at kunden kender stoffets kvalitet.

Forbrugerklagenævnet fandt efter en besigtigelse af sofastoffet, at *skridningstendensen i stoffet var så udpræget*, at stoffet klart måtte anses for *uegnet som møbelstof*, og således lå væsentligt under de brugs- og holdbarhedsegenskaber, som klageren under de foreliggende omstændigheder havde været berettiget til at forvente ved køb hos en erhvervsdrivende møbelhandler. Nævnet fandt derfor, at klageren var *berettiget til at ophæve købet*.

J.nr. 1976-222-11.

3.3.16. »Udsalgsvareer byttes ikke og tages ikke retur«

En klager havde på udsalg købt et par benklæder til kr. 98,00. Klageren konstaterede efter købet, at der var forskel på vidden af benene. Sælgeren afviste klagerens reklamation bl.a. under henvisning til, at forretningen under udsalg havde et skilt hængende med følgende ordlyd:

» Udsalgsvarer byttes ikke og tages ikke retur«.

Nævnet fandt ikke, at en erhvervsdrivende sælger ved almindeligt salg fra butik til forbrugere kan begrænse købernes mangelsbeføjelser efter købeloven, medmindre indholdet og omfanget af en sådan begrænsning klart og utvetydigt er angivet. Et skilt om, at »udsalgsvarer byttes ikke og tages ikke retur«, var efter nævnets opfattelse utilstrækkeligt til at opfylde det nævnte krav. Da *forskellen på vidden af benene* efter nævnets opfattelse var en væsentlig mangel ved benklæderne, var klageren *berettiget til at hæve købet*.
J.nr. 1977-200-332.

3.3.17. Ombytning af udsalgsvarer

Ved køb af en strikket bluse under udsalg fik klageren udleveret en nota, hvorpå der forneden var anført:

» Ved reklamation eller ombytning bedes denne nota medbragt«.

Klageren henvendte sig to dage efter købet for at få byttet blusen, hvilket blev afvist af indklagede med den begrundelse, at forretningen ikke byttede udsalgsvarer.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at en *ombytningsret ikke uden videre bortfalder*, fordi en vare er købt på udsalg. Såfremt ombytningsretten ikke skal gælde udsalgsvarer, må dette *tydeligt angives* f.eks. ved påtegning på nota, hængeetiket el.lign. Da det i den konkrete sag ikke var godtgjort, at der var taget forbehold med hensyn til ombytningsretten vedrørende udsalgsvarer, fandt nævnet, at klageren havde ret til at gøre brug af ombytningsretten i overensstemmelse med bestemmelsen på notaen, der efter nævnets opfattelse måtte praktiseres således, at klageren mod udlevering af blusen til indklagede havde ret til at få *godskrevet kr. 100,00* ved køb i forretningen.
J.nr. 1977-201-120.

3.3.18. Den erhvervsdrivendes erstatningsansvar for skader forvoldt ved farveafsmitning fra tekstiler

Forbrugerklagenævnet har i 1977 behandlet 4 klager, hvor nævnet

har taget stilling til krav om erstatning for tøj, der var blevet ødelagt af farveafsmitning fra andet tøj.

I det ene tilfælde var det foret i en *frakke, der havde smittet af på en bluse*, således at denne ikke længere havde nogen brugsværdi for klageren. I et andet tilfælde var en *hvid trøje blevet ødelagt på grund af farveafsmitning fra en skjortebluse*, og endelig havde en *cowboy-kjole smittet af på en bomuldsbluse*.

I alle fire sager fandt nævnet, at den indkøbte vare var behæftet med en væsentlig mangel på grund af den kraftige og unormale tendens til farveafsmitning. Klagerne var derfor *berettigede til at hæve købet*.

Herudover fandt nævnet, at den erhvervsdrivende, som havde fremstillet eller her i landet havde distribueret varer som de omhandlede uden at foreskrive særlige forholdsregler for at undgå farveafsmitning ved almindelig brug, havde pådraget sig et *ansvar for skaderne* ved afsmitningen. Nævnet fandt endvidere, at sælgeren (forretningen) hæftede for skaderne over for klagerne.

J.nr. 1976-201-115; 1977-202-81; 1977-203-73 og 1977-202-81.

3.4. Fodtøj

Se også afsnit 2 under 2.3., side 25

3.4.1. Mangler ved barnestøvler

Klagen vedrørte et par barnestøvler til en pris af kr. 138,00, hvis indvendige bagkapper ifølge klageren ikke sluttede til og derfor gnavede i barnets hæl, således at støvlerne ikke kunne bruges. Nævnet fandt efter en besigtigelse med sagkyndig bistand, at fremstillingsmåden måtte anses for *uhensigtsmæssig* og i det foreliggende tilfælde havde gjort støvlerne ubrugelige, idet hælappen lå blottet i støvlen, således at hælen kom i direkte kontakt med hælappen. En hensigtsmæssig fremstillingsmåde ville kræve en placering af kappen mellem skaft og for. Nævnet fandt som følge heraf, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-21-167.

3.4.2. Spørgsmål om en købers ret til at få penge tilbage i stedet for et tilgodebevis

Klageren købte et par støvler til kr. 279,00. Efter ca. en måneds brug *flækkede den ene støvle på trædefladen hele vejen gennem sålen.* Forretningen tilbød klageren andre varer eller et tilgodebevis for købesummen, men ville ikke betale klageren købesummen tilbage, da klageren ikke havde nogen kassebon for købet.

Forbrugerklagenævnet, der lagde til grund, at støvlerne var købt hos indklagede, og at den ene støvle ved købet havde haft en væsentlig mangel, fandt, at klagerens krav om ophævelse af købet ikke kunne betinges af, at klageren var i besiddelse af en salgsnota eller kassebon. Klageren var derfor *berettiget til at hæve købet og få pengene tilbage* for støvlerne.

J.nr. 1976-21-199.

3.4.3. Vandtæthedsproblemer ved støvler

Forbrugerklagenævnet har modtaget en række klager over støvler, der ifølge klagerne ikke var vandtætte.

3.4.3.1. Utæthed ved herrestøvle af læder

Klageren reklamerede over, at der trængte vand ind i støvlerne.

Nævnet udtalte, at det efter dets opfattelse var *almindeligt* kendt, at læderfodtøj kun havde begrænset modstandskraft over for væde. Nævnet fandt derfor ikke, at køberen med rette kunne forvente, at støvlerne var vandtætte. Da nævnet ikke i øvrigt ved besigtigelsen kunne konstatere materiale- eller fremstillingsfejl ved støvlerne, *afvises klagen.*

J.nr. 1976-21-178.

3.4.3.2. Utæthed ved lynlås i pigestøvler

I en anden sag reklamerede klageren over, at lynlåsen i et par pigestøvler til kr. 100,00 var utæt, hvilket bevirkede, at *vand og sne løb ind* i støvlen ved lynlåsen.

Nævnet kunne ikke konstatere materiale- eller fremstillingsfejl. Nævnet fandt ikke, at klageren med rette kunne forvente, at en almindelig lynlås i et par pigestøvler i den pågældende prisklasse skulle være vandtæt. Klagen blev derfor *afvist af nævnet*.

J.nr. 1976-21-157.

3.4.4. Sko, der smitter af ved brug

En klager krævede købet af et par sorte ruskindssko hævet, idet den sorte farve smittede kraftigt af. Den indklagede forretning afviste reklamationen med henvisning til, at det er almindeligt kendt, at farvet ruskind smitter af.

En teknisk sagkyndig undersøgelse af skoene viste imidlertid, at *afsmitningstendensen var betydelig større end forventeligt*, selv for farvede ruskindssko.

Nævnet udtalte, at det må anses for almindeligt kendt, at farvet ruskind kan smitte af. Skoenes afsmitningstendens var imidlertid større end forventeligt ved sko af den omhandlede type, således at skoenes brugsværdi var væsentligt nedsat. Klageren var derfor *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1977-21-360.

3.5. Møbler

3.5.1. Mangler ved kurvestol

En klager købte i juli måned 1975 en kurvestol til kr. 170,00. Efter brug i ca. 11 måneder var stolen ubrugelig, idet fletværket var gået i stykker, og sædet på stolen var brudt igennem stolens stel. Ifølge en sagkyndig vurdering var stolen meget ringe forarbejdet, således at et år var en lang levetid for denne.

Nævnet lagde til grund, at kurvestolen *ikke havde kunnet holde til normal brug* i ca. 11 måneder, hvilket måtte antages at skyldes en ringe forarbejdning. Under hensyn hertil fandt nævnet, at stolens kvalitet havde været væsentligt ringere, end klageren – selv under hensyn til den forholdsvis beskedne pris – havde været berettiget til

at forvente. Klageren var derfor efter nævnets opfattelse *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-230-6.

3.5.2. Køb af kommode

Klageren købte i henhold til en annonce en kommode til en »førpris« på kr. 338,00 og en »nupris« kr. 238,00. Klageren bestilte kommoden telefonisk. Ved udpakningen opdagede han, at der *manglede et hjørne* på kommoden, samt at der var *fejl i malingen*.

Indklagede gjorde gældende, at klageren ved den telefoniske henvendelse var blevet gjort opmærksom på, at der var fejl ved kommoden, ligesom han henviste til, at der på fakturaen, der var blevet afleveret og betalt samtidig med leveringen af kommoden, var anført: »M. fejl«.

Nævnet fandt det ubetænkeligt at lægge til grund, at klageren havde bestilt kommoden på grundlag af en *annonce, der ikke angav, at der var tale om møbler med fejl*. Nævnet fandt under disse omstændigheder heller ikke at kunne lægge vægt på indklagedes oplysning om, at klageren telefonisk var blevet oplyst om, at der var fejl ved kommoden. Påtegningen på fakturaen om, at der var fejl ved kommoden, kunne ikke efter oplysningerne om leveringen afskære klageren fra at gøre mangelsindsigelser gældende. Da nævnet videre fandt, at det havde været en væsentlig forudsætning for klageren at få en kommode uden fejl, fandt nævnet, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1977-233-27.

3.5.3. Køb af en palisanderseng

Klageren havde købt en palisanderseng til kr. 1.045,00. Ved leveringen opdagede klageren, at *sengens gavle var rødere* i indfarvningen end gavlene på den seng, som hun havde set i det indklagede firmas forretning, og som havde dannet grundlag for hendes bestilling. Navnlig var hovedgærdets yderside efter klagerens opfattelse af en speciel dårlig kvalitet.

Indklagede oplyste, at palisanderfarven på den pågældende type senge var ret rødlig, hvilket også måtte have været tilfældet med den seng, som klageren havde set i indklagedes forretning. Vedrørende finéren på hovedgærdets yderside oplyste indklagede, at det er almindelig kendt, at finéren på denne side, der er beregnet til at stå op mod en væg, ikke er lige så pæn som sengens øvrige sider. Indklagede oplyste videre, at fremstilling af en speciel hovedgavl ville blive ret kostbar.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige udtalte bl.a., at det ikke i sig selv kunne betegnes som en fejl ved palisanderfinéren, at denne havde en rødlig nuance, idet palisanderfinner falder ud i mange farvenuancer, og at det er et spørgsmål om smag, hvilken nuance man vil foretrække. Finéren og lakbehandlingen på hovedgærdets yderside var af en anden kvalitet end på de øvrige sider, hvilket imidlertid er ganske normalt, da *ydersiden betragtes som en bagklædning*, der vender ind mod en væg.

For nærmere at få belyst det sidste spørgsmål rettede forbrugerklagenævnet henvendelse til Møbelfabrikantforeningen i Danmark, Dansk Møbel- og Tømrerhåndværk, Møbel- og Bygningsindustri, Træteknik – Teknologisk Institut og Dansk Varedeklarations-Nævn med forespørgsel om, hvorvidt det er normalt, at ydersiden på hovedgærdet af en seng er af en anden kvalitet og har et andet udseende end ydersiderne af de øvrige dele af sengen.

Dansk Snedker- og Tømrerhåndværk, Møbel- og Bygningsindustri kunne ikke afgive nogen almindelig udtalelse i sagen, men støttede den sagkyndiges erklæring i sagen. *Møbelfabrikantforeningen i Danmark* oplyste, at det er normalt, at der anvendes anden finér som bagklædning på en sengs hovedgærde, og at denne side ikke overfladebehandles på samme måde som hovedgærdets forside. *Dansk Varedeklarations-Nævn* oplyste, at det ved varedeklaration af en seng af den pågældende type ville blive bemærket, om hovedgærdet var udført på anden måde end f.eks. fodstykket. Man kunne dog ikke herfra slutte, om det er normalt, at der anvendes andet materiale. Varedeklarations-Nævnet udtalte i øvrigt, at det i høj grad må afhænge af faconen, om en seng er beregnet til at stå med hovedgærdet mod en væg eller stå frit. Placering ud fra en væg er ikke mere almindelig end placering langs væg. *Træteknik – Teknologisk Institut* oplyste, at det må anses for normalt, at såvel finér som overfladebehandling er af en anden beskaffenhed på hovedgærdets yderside end

på den øvrige del af sengen, medmindre andet er aftalt mellem sælger og køber.

Forbrugerklagenævnet fandt det ikke godtgjort, at klageren ved købet havde fået løfte om at få palisanderfinéren på sengen leveret i én bestemt nuance. Nævnet kunne derfor ikke give klageren medhold i denne del af klagen. Nævnet udtalte videre, at *selv om det blandt fagfolk er almindelig kendt, at ydersiden på hovedgærdet af en seng kan være af en anden kvalitet og have et andet udseende end ydersiderne af den øvrige del af sengen, kan almindelige forbrugere ikke forventes at have denne viden*. Nævnet bemærkede i den forbindelse, at det ikke anses for ualmindeligt, at senge anbringes på anden måde end med hovedgærdet mod en væg. Under hensyn hertil fandt nævnet, at det måtte være en naturlig og rimelig forpligtelse i en specialforretning for senge, at en almindelig køber oplyses om ovennævnte forhold. Da dette ikke var sket i sagen, og da klageren måtte antages at have lagt afgørende vægt på at få en seng, hvor hovedgærdets yderside var af samme kvalitet og udseende som de øvrige ydersider på sengen, fandt nævnet på dette grundlag, at sengen havde været behæftet med en *for klageren væsentlig mangel*, der berettigede klageren til at *hæve købet*.

J.nr. 1976-234-2.

3.5.4. Skuffebriks leveret som samlesæt

Efter en annonce i et dagblad, hvor der var afbildet forskellige typer senge, bl.a. en skuffebriks, købte klageren en skuffebriks og en skuffe for i alt kr. 972,00. Skuffebriksten blev leveret som løsdele, som klageren selv skulle sætte sammen. Der fulgte *ikke brugsanvisning* eller montagevejledning med. Der var *ikke skruer nok* til at samle briksten, og de vedlagte *skruer var for store* til de forborede huller. Endvidere *manglede der et bræt* til briksten. Efter at klageren havde reklameret herover, sendte forretningen en snedker, der skulle samle skuffebriksten, hvilket han imidlertid måtte opgive.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klageren efter indholdet af annoncen havde været berettiget til at forvente, at hun fik leveret en færdigmonteret skuffebriks – og ikke et samlesæt. Da de leverede dele i samlesættet endvidere ikke havde været af en sådan beskaffenhed, at skuffebriksten kunne monteres korrekt, og da forretningens efterføl-

gende forsøg på at afhjælpe fejlene havde været forgæves, fandt nævnet, at klageren kunne *ophæve købet*.

J.nr. 1977-234-22.

3.5.5. Afsyring af et chatol

Klageren havde for en pris af kr. 450,00 bestilt afsyring af et chatol. Ved modtagelsen efter afsyring var den ene side af chatollet flækket på langs af træet. Lister på chatollet var blevet krumme og gået af, og skufferne kunne ikke være i chatollet. Klageren krævede de *opståede skader* udbedret eller erstatning herfor. Ifølge klageren ville en reparation koste mellem kr. 2.500,00 og kr. 3.500,00.

Nævnet lod foretage en sagkyndig besigtigelse af chatollet. Den sagkyndige oplyste bl.a., at de konstaterede skader var en følge af afsyringsbehandlingen, men at denne var udført på en faglig forsvarlig måde. Nævnet fandt efter det oplyste, at der var udført det arbejde vedrørende chatollet, som parterne måtte anses for at have aftalt, og resultatet heraf var blevet, som man normalt må kunne forvente af en »afsyring« af et ældre møbel. Nævnet udtalte videre, at det efter dets opfattelse må anses for almindelig kendt, at der er en *vis risiko ved en afsyringsbehandling*, og at afsyrede møbler kræver restaurering og efterbehandling. *Klagen afvises.*

J.nr. 1976-233-14.

3.5.6. Overskridelse af et overslag på betrækning af en sofa og en stol

I marts 1977 henvendte klageren sig til en sadelmager for at få et tilbud på betrækning af en sofa og en stol. Efter at klageren havde valgt stof ud, opgav sadelmageren en pris på *omkring kr. 2.500,00 + vederlag for mindre reparationer*, der skulle udføres af en snedker. Da møblerne blev leveret tilbage, fik klageren en regning, der lød på i alt kr. 4.945,00, hvoraf kr. 800,00 vedrørte snedkerarbejdet.

Forbrugerklagenævnet fandt, at sadelmageren, der var fagmand, burde have underrettet klageren og indhentet forholdsordre, da det blev klart for ham, at *prisoverslaget ville blive overskredet væsentligt*. Sadelmagerens forsømmelse heraf måtte efter nævnets opfattelse tillægges den virkning, at han blev afskåret fra at kræve et

arbejdsvederlag, der væsentligt overskred prisoverslaget. *Nævnet nedsatte derfor skønsmæssigt sadelmagerens vederlag med kr. 1.500,00.*
J.nr. 1977-238-54.

3.5.7. **Annulation af en aftale om betrækning af en sofa og tre lænestole Annulationsgebyr**

Klageren havde med en møbelpolstrer aftalt at få *en sofa og tre lænestole betrukket for en pris af kr. 4.200,00 incl. stof*. Kort tid efter fortrød klageren aftalen og meddelte møbelpolstreren, at hun *ikke ønskede arbejdet udført*. Møbelpolstreren krævede senere betaling af kr. 1.400,00, hvilket beløb angaves at være den forventede fortjeneste ved udførelsen af det aftalte arbejde. Ifølge møbelpolstrerens oplysninger var beløbet fastsat skønsmæssigt i overensstemmelse med gældende regler inden for møbelhandlerforeningen.

Sadelmager- og Tapetsererlauget i København oplyste til forbrugerklagenævnet, at der ikke findes nogen normer for, hvorledes et afbestillingsgebyr udregnes. Blandt laugsmedlemmer er det sædvanligt, at man i afbestillingstilfælde kun kræver dækning for positivt afholdte udgifter. Hvis lauget skulle udtale sig om rimeligheden af et afbestillingsvederlag, mente lauget, at *10% af det aftalte vederlag* ville være mere end rigeligt.

Nævnet fandt, at klageren uberettiget havde annulleret den indgåede aftale og skulle erstatte det tab, møbelpolstreren havde lidt på grund af annulationen. Da møbelpolstreren ikke havde dokumenteret, at han havde lidt et tab på kr. 1.400,00, fastsatte nævnet skønsmæssigt *afbestillingsgebyret til i alt kr. 300,00.*
J.nr. 1977-238-51.

3.6.

Gulvtæpper

Se også afsnit 2 under 2.4., side 28

3.6.1. Mangler ved gulvtæppe

En klager købte et gulvtæppe til brug i en stue. Gulvtæppet blev pålagt af den erhvervsdrivende. Inden et år efter købet begyndte *luven at forsvinde* pletvis, og snart kunne man se selve lærredet, som tæppet hvilede på.

En teknisk undersøgelse af bestandighed over for slidpåvirkning påviste, at tæppet havde så *ringe slidstyrke*, at det ikke var egnet til brug i daglige rum (stue og opholdsrum), men kun til rum med ringe brugsintensitet, f.eks. soverum uden gennemgang.

Nævnet fandt, at tæppets brugsegenskaber lå væsentligt under, hvad klageren med rimelighed havde kunnet forvente. Klageren var derfor *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-220-78.

3.6.2. Køb af væg-til-væg tæppe

En klager, der havde købt to væg-til-væg tæpper henholdsvis til en stue og et soveværelse, ønskede købet ophævet, idet den erhvervsdrivende *ikke havde pålagt tæpperne i ét stykke*. Den erhvervsdrivende gjorde gældende, at der ikke var givet løfte om levering af tæpperne i ét stykke.

Forbrugerklagenævnet udtalte vedrørende tæppet *i stuen*, at det efter oplysningerne om stuens mål og tæpperullens bredde ikke havde været muligt at levere tæppestykket, der var faktureret som 19,60 kvadratmeter, i ét stykke. Nævnet fandt derfor ikke, at klageren havde kunnet forvente at få ét samlet tæppestykke i stuen, men at klageren måtte være *indstillet på samlinger* i tæppet.

Tæppet til *soveværelset* kunne efter det oplyste være leveret i ét stykke. Nævnet fandt, at køberen i et sådant tilfælde må være berettiget til at gå ud fra, at tæppet leveres i ét stykke, medmindre sælgeren ved køkets indgåelse eller på anden måde har gjort opmærksom på, at tæppet ville blive leveret med samlinger. Sælgeren i den

foreliggende sag kunne ikke godtgøre, at en sådan tilkendegivelse havde fundet sted over for køberen, hvis oplysninger om, at tæppet skulle leveres i ét stykke, blev bestyrket af, at soveværelsetæppet – i modsætning til stuetæppet – var faktureret som én længde gange én bredde (3,15 x 4,35 meter). Under hensyn hertil fandt forbrugerklagenævnet, at levering af soveværelsetæppet, der var sket med syv samlinger, måtte kunne afvises af klageren, således at hun var *berettiget til at hæve købet* vedrørende dette tæppe.

J.nr. 1976-220-132.

3.6.3. Ukontraktsmæssig levering af gulvtæppe

Klageren havde købt et gulvtæppe i berberkvalitet til kr. 2.400,00. Før aftalens indgåelse betingede klageren sig, at tæppet skulle være 4-F-mærket, og at det skulle være af ren ny uld og bære woolmark-garanti. Ved leveringen medfulgte en faktura, hvorpå det var angivet, at tæppet var 100% ren ny uld og 4-F-mærket. Derimod *savnede fakturaen oplysning om woolmark-garanti*. Efter telefonisk aftale mellem firmaets pålægger og indehaveren skrev pålæggeren »woolmark« på regningen.

Da klageren et par måneder efter købet opdagede, at tæppet blev meget *nedtrådt og »træt«*, begyndte hun at tvivle på, om tæppet havde de lovede egenskaber og reklamerede til sælgeren.

Producenten af tæppet oplyste over for forbrugerklagenævnet, at tæppet ikke var 4-F-mærket, og at det ikke var fremstillet af »ny« uld i den betydning, hvori dette ord bruges i woolmark-garantien. Desuden indeholdt tæppet kun 850 g/m², mens tæppeluv for at opfylde betingelserne for at bære betegnelsen woolmark skal indeholde mindst 915 g konditioneret vægt pr. kvadratmeter.

Forbrugerklagenævnet lagde efter det oplyste til grund, at det *leverede tæppe savnede flere af de egenskaber*, som klageren havde betinget sig ved køkets indgåelse, og som måtte anses tilsikret hende ved indklagedes og hans folks påtegninger på fakturaen. Klageren var efter nævnets opfattelse *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1977-220-262.

3.6.4. Tæppe købt med »små fejl«

En klager *købte på udsalg et tæppe til nedsat pris*. På forespørgsel om årsagen til prisnedsættelsen oplyste ekspedienten, at tæpperullen ikke holdt normalbredden. På fakturaen blev bl.a. påført »*m/små fejl*«. Efter leveringen opdagede klageren, at tæppet manglede forlimning samt gummibagside flere steder, hvilket bevirkede, at tæppetrådene blev meget løstsiddende. Forretningen afviste klagen under henvisning til fakturaens forbehold om »små fejl«.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at tæppet var behæftet med fabrikationsfejl, der fremtrådte som lyse striber og forringede tæppets udseende og nedsatte brugsværdien. Fejlene kunne ikke rettes, og der var efter den sagkyndiges opfattelse ikke tale om små fejl. Forbrugerklagenævnet fandt, at de konstaterede fabrikationsfejl ved tæppet ikke kunne betegnes som »små fejl«, men derimod var *fejl, der var af væsentlig betydning* for tæppets udseende og brugs-egenskaber. Da klageren efter det oplyste ikke var blevet gjort opmærksom på disse fejl ved køkets indgåelse, var han *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1977-220-189.

3.6.5. Gulvtæppe tåler ikke vand

Klageren købte ca. 35 kvadratmeter gulvtæppe til en pris af ca. kr. 2.000,00. Kort efter købet opdagede klageren, at tæppet ikke kunne renses, og at almindeligt vand på tæppet gav store gulbrune pletter. Klageren reklamerede over dette til indklagede, men blev afvist.

Ved forsøg i nævnet med påførsel af vand svarende til normalt forekommende spildmængder viste der sig *farveudløb i tæppet, som var af en uacceptabel størrelsesorden*.

Nævnet fandt, at tæppets brugsværdi som følge heraf var væsentlig ringere, end klageren havde kunnet forvente, således at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-220-112.

3.6.6. Lugtgener ved gulvtæppe

Klageren købte midt i april måned 1977 for en pris af kr. 1.955,00 et gulvtæppe. Efter pålægningen opdagede klageren, at tæppet lugtede grimt. Han reklamerede herover i slutningen af april og i begyndelsen af maj måned. Det indklagede firma lovede, at lugten fra tæppet ville forsvinde, men *lugten vedblev at være uudholdelig*. En repræsentant fra den fabrik, der havde fremstillet tæppet, afviste efter et besøg hos klageren, at der skulle være noget i vejen med tæppet.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en sagkyndig besigtigelse af klagerens gulvtæppe. *Den sagkyndige, der besigtigede tæppet d. 17. august 1977, oplyste bl.a., at tæppet afgav en ubehagelig og meget generende lugt, der kunne mærkes straks, man kom ind i stuen. Han udtalte videre, at han formodede, at lugten skyldtes en fremstillingsfejl – formentlig ved appreteringen el.lign.*

Det indklagede firma besvarede ikke forbrugerklagenævnets henvendelser i sagen.

Forbrugerklagenævnet lagde efter den sagkyndige erklæring til grund, at tæppet fire måneder efter købet stadig afgav en stærkt generende lugt, der måtte antages at skyldes fremstillingsfejl. Nævnet fandt herefter, at tæppet ved købet havde været behæftet med en *væsentlig mangel, der berettigede klageren til at hæve købet*.
J.nr. 1977-220-226.

3.6.7. Gulvtæppe med gummibagside

I nogle sager med klager over, at gulvtæpper med gummibagside klæber fast til gulvet med heraf følgende beskadigelse af tæppet, har nævnet udtalt, at det må anses for en almindelig erfaring i fagkredse, at der ved gulvtæpper af den omhandlede type er en *risiko for klæbning til gulvet*. Det må ligeledes anses for almindelig kendt i fagkredse, at en sådan klæbning vil kunne modvirkes med enkle midler, f.eks. anvendelse af gulvpap, pudring af gulvet med talkum el.lign. Under disse omstændigheder må det efter nævnets opfattelse påhvile en sælger, der erhvervsmæssigt sælger gulvtæpper med gummibelægning til private forbrugere, der ikke kan forventes at have en tilsvarende fagmæssig indsigt, at *give vejledning* om risikoen for klæbning og forholdsreglerne herimod.
J.nr. 1976-220-99.

3.6.8. Pålægning af gulvtæppe

Klagen vedrørte et kokostæppe, der var tilbudt pålagt for kr. 200,00. Tæppet skulle pålægges på et korkgulv, der var lagt på et betonlag. Ved pålægningen benyttede indklagedes folk *søm, der blev slået direkte i korkpladen*, og som var »vejnet« ved mødet med betongulvet, således at sømmene ikke kunne tages op uden at beskadige korkbelægningen. Der var uenighed mellem klageren og indklagede med hensyn til spørgsmålet, om klageren havde godkendt pålegningsmåden. Efter en sagkyndig udtalelse kunne en *sådan fremgangsmåde ikke anses for korrekt*.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at indklagede, der erhvervsmæssigt påtager sig at montere tæpper, ved den anvendte monteringsmåde har beskadiget det underliggende korkgulv og har påført klageren et tab. Under de foreliggende omstændigheder fandt nævnet, at indklagede måtte anses for erstatningsansvarlig over for klageren, medmindre han kunne bevise, at monteringsmåden var godkendt af klageren. Da dette ikke var tilfældet, anså nævnet ham for *erstatningsansvarlig over for klageren*.

J.nr. 1976-220-96.

3.7. Både, cykler, knallerter Sports- og fritidsudstyr

3.7.1. Køb af en brugt knallert

I en klagesag vedrørende køb af en brugt knallert blev det lagt til grund, at der var foretaget *konstruktionsmæssige ændringer af knallertens motor*, der gjorde brugen af knallerten ulovlig, og at klageren ikke af den erhvervsdrivende var blevet gjort bekendt hermed ved købet. Det måtte ligeledes lægges til grund, at en lovliggørelse af knallerten ville nødvendiggøre en i forhold til knallertens pris betydelig reparation.

Nævnet fandt på dette grundlag, at knallerten ved købet havde været behæftet med *væsentlige mangler*, der berettigede klageren til at *kræve købet ophævet*.

J.nr. 1976-31-27.

3.7.2. Reservedel til bådmotor

En klager havde ved henvendelse til en erhvervsdrivende fået udleveret en *forkert pakning* til en bådmotor, som herved var blevet beskadiget. Den erhvervsdrivendes mekaniker havde efter det oplyste kendskab til reservedelsnummeret på den pakning, der allerede sad i motoren, men havde på trods heraf udleveret en pakning med et andet reservedelsnummer til klageren.

Nævnet fandt, at den erhvervsdrivendes mekaniker ved at udlevere en pakning med et andet reservedelsnummer uden at kontrollere, om den udleverede pakning kunne anvendes til klagerens motor, havde begået en *fagmæssig fejl*, der berettigede klageren til at gøre *erstatningskrav* gældende mod indklagede.

J.nr. 1976-303-6.

3.7.3. Køb af dykkerudstyr

Klageren købte et sæt dykkerudstyr med to tilhørende trykflasker for en pris af kr. 1.300,00. På kvitteringen for købesummen var bl.a. påført:

»Køber er gjort bekendt med, at udstyret skal godkendes på Statsprøveanstalten«.

Ved klagerens henvendelse til Statsprøveanstalten viste det sig, at trykflaskerne kun kunne godkendes, hvis klageren kunne fremskaffe certifikater vedrørende flaskerne, eventuelt ved henvendelse til firmaet, som har produceret flaskerne. Efter det oplyste var der ikke certifikater her i landet på flaskerne, der var produceret af et firma i USA, hvis *navn og adresse var uoplyst* i sagen.

Ifølge en *bekendtgørelse af 11. december 1935 om indretningen og brugen af transportable beholdere for sammentrykkede, fordråbede eller under tryk opløste luftarter*, skal trykflasker være godkendt, før de tages i brug. Det fastsættes ligeledes, at ingen leverandør eller forhandler må udlevere nogen beholder, uden at den opfylder bekendtgørelsens forskrifter.

Der var mellem klageren og indklagede uenighed om, hvilke oplysninger indklagede havde givet klageren i forbindelse med købet om

mulighederne for at få flaskerne godkendt af Statsprøveanstalten. Under sagen gjorde indklagede endvidere gældende, at han ikke var erhvervsdrivende forhandler af dykkerudstyr.

Forbrugerklagenævnet lagde til grund, at indklagedes salg af trykflaskerne var sket som et led i hans erhvervsvirksomhed, således at sagen kunne behandles af nævnet. Nævnet lagde navnlig vægt på, at indklagede havde forsynet den til klageren udstedte regning med sit *firmastempel*, og at indklagede havde indrykket en annonce om erhvervsmæssigt salg af dykkerudstyr fra fast forretningssted i den senest udgivne *telefonfagbog*. Forbrugerklagenævnet fandt det efter det oplyste ubetænkeligt at lægge til grund, at indklagede, der havde solgt trykflaskerne i strid med de gældende sikkerhedsforskrifter, havde undladt at oplyse klageren om de reelle muligheder for at opnå godkendelse af flaskerne, og at klageren, hvis der loyalt var redegjort for godkendelsesmulighederne, ville have afstået fra at købe de pågældende trykflasker. Forbrugerklagenævnet fandt herefter *ikke, at klageren var bundet af den indgåede aftale, jfr. aftalelovens § 36. J.nr. 1976-32-28.*

3.7.4. Byggesæt til ekkolod

En klager havde på baggrund af en *artikel i et elektroniktidsskrift* købt et byggesæt til ekkolod til en pris af kr. 380,00. Ved modtagelsen af byggesættet konstaterede klageren, at dele af byggesættet var defekte, samt at nogle af komponenterne manglede, henholdsvis ikke svarede til den i tidsskriftet aftrykte og ligeledes med byggesættet fremsendte stykliste. Klageren returnerede byggesættet til sælgeren, der efter optælling af byggesættets komponenter meddelte, at klageren havde modtaget den bestilte vare. Sælgeren afviste derfor klagerens krav.

Forbrugerklagenævnet lod foretage en sagkyndig undersøgelse af byggesættet. Den sagkyndige fandt, at *dele af byggesættet var defekte, samt at nogle komponenter manglede, medens andre komponenter ikke svarede til styklistens angivelse.* Den sagkyndige udtalte endvidere, at byggesættet ikke var anvendeligt i den foreliggende tilstand. De manglende og defekte dele ville kunne købes for ca. kr. 50,00.

Nævnet fandt på baggrund af det oplyste, at byggesættet havde været

behæftet med en række mangler, navnlig fordi flere komponenter til byggesættet manglede eller var defekte. Efter nævnets opfattelse måtte *manglerne betegnes som væsentlige*, således at klageren var *berettiget til at hæve købet*. Nævnet lagde ved mangelsbedømmelsen særlig vægt på, at byggesæt som det omhandlede også sælges til købere, der ikke på forhånd kan antages at have mulighed for at bedømme byggesættets sammensætning, og som derfor enten vil være ude af stand til at gøre brug af byggesættet, eller vil blive udsat for unødige vanskeligheder, hvis nødvendige komponenter til byggesættet mangler eller er defekte.

J.nr. 1977-19-2.

3.7.5. Fortolkning af garanti. Fakturaforbehold

En klager havde købt et byggesæt til en strømregulator. Klageren fik ved handelens indgåelse udleveret *garantibevis* med følgende ordlyd:

»På dette byggesæt yder ... en effektiv GARANTI på 1 ÅR fra købsdatoen.

Virker Deres byggesæt ikke tilfredsstillende, vil vor serviceafdeling indenfor garantiperioden GRATIS efterse og reparere byggesættet ved indsendelse af udfyldt garantibevis samt byggesæt til fabrikken ...«

Da byggesættet var samlet og tilsluttet, konstaterede klageren, at *strømregulatoren ikke fungerede tilfredsstillende*, hvorfor klageren indsendte byggesættet til reparatøren i henhold til garantien. Byggesættet blev efter reparation returneret med en faktura, hvorefter reparatøren beregnede sig et ekspeditionsgebyr. På fakturaen var endvidere anført: »Al forsendelse sker på køberens regning og risiko.«

Reparatøren oplyste, at ekspeditionsgebyret dækkede udgifterne til porto og pakning, der ikke omfattedes af garantien.

Nævnet fandt, at det ikke fremgik af garantierklæringens ordlyd, at udgifterne til porto og pakning ikke var omfattet af den tilsagte garanti. Tværtimod var den afgivne garantierklæring efter sin ordlyd egnet til at skabe en *forventning hos køberen om gratis udbedring* af de af garantien omfattede mangler. Under hensyn hertil og til, at den, der har udformet garantierklæringen efter almindelige fortolkningsgrundsætninger må bære risikoen for erklæringens uklarhed, fandt nævnet, at *ekspeditionsgebyret måtte anses for indkluderet i garanti-*

forpligtelsen, således at reparatøren havde været uberettiget til at kræve et sådant gebyr af klageren.

Nævnet udtalte i denne forbindelse, at denne forståelse af garantierklæringen stemmer med indholdet af *rekommendation af 1. april 1971*, der er vedtaget af De Danske Husmoderforeninger, Statens Husholdningsråd og Industrirådet vedrørende udarbejdelse af garanti-beviser, idet det heri under garantiens indhold er anført, at såfremt producenten skønner det nødvendigt, at produktet indsendes til hans fabrik eller værksted, betaler han alle transportudgifter ved indsendelse og returnering.

Det efterfølgende forbehold i fakturaen om, at al forsendelse sker på købers regning og risiko, kunne efter nævnets opfattelse ikke ændre indholdet af den oprindeligt afgivne garantierklæring. Nævnet fandt herefter, at *klageren ikke var forpligtet* til at betale det afkrævede ekspeditionsgebyr.

J.nr. 1977-19-4.

3.7.6. Mangler ved el-plæneklipper

Klageren henvendte sig hos en erhvervsdrivende og bad om råd med henblik på køb af en elektrisk plæneklipper. Den erhvervsdrivende anbefalede en batteridreven plæneklipper til en pris af kr. 2.400,00. *Klageren fik en kort instruktion* af den erhvervsdrivende vedrørende opladning af batterierne. Der fulgte ingen brochure eller vejledning med el-plæneklipperen. Da klageren første gang benyttede maskinen, gik den i stå efter ca. 20 minutters brug, og maskinen fungerede aldrig tilfredsstillende, mens den var i klagerens besiddelse. Klageren oplyste, at hendes græsplæne er ca. 1.000 kvadratmeter, og at det var en *afgørende forudsætning for køkets indgåelse, at plæneklipperen kunne slå hele hendes plæne på én opladning*. Indklagede, der kendte hendes plæne, burde derfor ikke have anbefalet hende den pågældende maskine.

Efter nogle af forbrugerklagenævnet indhentede oplysninger måtte det lægges til grund, at plæneklipperen er velegnet til plæner på 5-700 kvadratmeter, men ikke kan anbefales til en plæne på 1.000 kvadratmeter. Plæneklipperen kan køre ca. 45 minutter på en opladning, hvorefter akkumulatoren skal oplades i ca. et døgn.

Nævnet fandt, at det havde været en *væsentlig forudsætning* for klageren, at plæneklipperen skulle kunne slå hendes græsplæne på én gang – uden opladning. Risikoen for, at dette ikke var praktisk muligt, burde påhvile indklagede, der som erhvervsmæssig sælger og med kendskab til klagerens græsplæne havde anbefalet plæneklipperen til klageren. Nævnet fandt som følge heraf, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-143-17.

3.7.7. Tilbagebetaling af teltleje

En klager, der havde lejet et telt for perioden 1. juli 1977 til 15. juli 1977 for en pris af kr. 360,00, meddelte d. 28. juni 1977 udlejerens, at han annullerede kontrakten, fordi en kvindelig bekendt af ham, der skulle deltage i teltturen, var blevet syg. Klageren havde forinden betalt kr. 180,00 i depositum til udlejerens, som han nu krævede tilbage.

Udlejerens ville ikke anerkende klagerens *annullation af kontrakten*. Han nægtede at tilbagebetale det betalte depositum og krævede klageren for den resterende del af lejen, kr. 180,00. Han oplyste i den forbindelse, at han havde haft teltet liggende i lejeperioden uden at forsøge at leje det ud, fordi klageren ikke i forbindelse med annullationen havde afleveret sin genpart af lejekontrakten.

Klageren havde ikke – trods opfordring fra forbrugerklagenævnet – *dokumenteret*, at han som følge af sygdom var ude af stand til at benytte teltet i lejeperioden. Allerede som følge heraf kunne nævnet ikke give klageren medhold i, at han havde været berettiget til at annullere kontrakten.

Nævnet udtalte videre, at *indklagede ikke på rimelig måde havde søgt at begrænse sit tab* ved klagerens annullation af kontrakten, idet han efter det oplyste ikke havde søgt at udleje teltet til anden side.

Nævnet fandt herefter, at parternes mellemværende burde opgøres således, at *klageren var afskåret fra at kræve det indbetalte depositum på kr. 180,00 tilbage fra udlejerens, som ligeledes burde være afskåret fra at kræve yderligere betaling fra klageren efter lejeaftalen*.

J.nr. 1977-32-49.

3.8. Foto, ure, optik, smykker

3.8.1. Betaling af en nedsat vare med et tilgodebevis

En klager ville købe en ring, som i udstillingsvinduet var ansat til kr. 800,00 minus 15% på grund af udsalg. Da klageren ville betale ringen, delvis ved hjælp af et tilgodebevis, som hun havde fået i forbindelse med et tidligere køb, *fratrak guldsmeden tilgodebevisets beløb i købesummen, inden han beregnede de 15%*, således at klageren kun fik 15% rabat på det beløb, hvormed købesummen oversteg tilgodebevisets pålydende.

Da tilgodebeviset ingen forbehold indeholdt vedrørende dets anvendelse, havde guldsmeden efter nævnets opfattelse *ikke været berettiget* til i købesummen for ringen – der i udstillingsvinduet var prisangivet til kr. 800,00 minus 15% – at fratrække tilgodebevisets pålydende før beregning af den procentvise nedsættelse.

J.nr. 1977-43-38.

3.8.2. Køb af armring

Klageren købte en armring, der ved købet oplystes at være i »8 karat guld« til en pris af kr. 545,00. Efter to dages brug opdagede klageren, at armingen ikke kunne bæres under almindeligt rengøringsarbejde, idet den fik *buler* af det. Indklagede afviste, at buleerne skulle være opstået ved almindelig brug.

En undersøgelse af armingen viste, at materialetykkelsen var omkring 0,25 mm, således at *næsten enhver berøring* ifølge en sagkyndig udtalelse ville virke som overlast. Et let tryk med en negl ville fremkalde et mærke eller en bule, og ovalens form på armingen kunne deformeres med deraf følgende uoprettelige udbulninger blot ved, at man hvilede armen med armingen mod en bordplade el.lign.

Nævnet, der besigtigede armingen, fandt, at ringen var så modtagelig for stød og tryk og i det hele fremtrådte som så skrøbelig, at dens brugsegenskaber var væsentlig ringere, end klageren med rimelighed havde kunnet forvente af en armring med et udseende og i en prisklasse som den foreliggende. Nævnet fandt derfor, at klageren var *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-43-21.

3.8.3. Isætning af sten i ring

En klager havde i 1971 på Mallorca købt en ring i hvidguld til en værdi af Dkr. 600,00. Efter et par års forløb faldt en sten ud af ringen, og klageren henvendte sig hos en guldsmed, der påtog sig at sætte stenen fast. I løbet af de næste 3-4 år henvendte klageren sig flere gange hos guldsmeden for at spørge til sin ring. Guldsmeden oplyste, at der under hans arbejde med ringen var faldet adskillige andre sten ud, og at han havde søgt hjælp hos forskellige specialister. Da klageren endelig *efter 4 års forløb fik ringen udleveret, var den ubrugelig*, idet næsten alle stenene manglede. Klageren krævede erstatning af guldsmeden. Guldsmeden gjorde gældende, at ringen bestod af en for ham og forskellige specialister ukendt legering, som var fuldstændig porøs.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at ringens legering var uheldigt sammensmeltet, således at materialet fremtrådte hårdt og porøst, hvilket var årsagen til, at stenene faldt ud under arbejdet med ringen. Ringen var en »distanceblænder«, der skulle illudere som en ring af langt højere kvalitet med brillanter. Derfor kunne det godt være *vanskeligt selv for en fagmand* at forudse de vanskeligheder, der senere kunne opstå under arbejdet.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at man fandt det uheldigt, at guldsmeden ikke på et langt tidligere tidspunkt, da han blev klar over, at det ikke ville være muligt for ham at udføre det aftalte arbejde, havde oplyst klageren herom og tilbageleveret ringen. *Guldsmeden måtte være afskåret fra at kræve arbejdsvederlag af klageren*, da han ikke havde præsteret det arbejdsresultat, han havde påtaget sig. Derimod fandt nævnet *ikke* efter det oplyste, at guldsmeden havde begået fagmæssige fejl, der kunne begrunde, at der pålagdes ham et *erstatningsansvar* over for klageren.

J.nr. 1976-990-298.

3.8.4. Afkortning af guldlænke til armbåndsur

Efter køb hos indklagede af et armbåndsur med en guldlænke til en pris af kr. 1.480,00 rettede klageren henvendelse til indklagede for at få lænken afkortet. Det blev aftalt med en ekspedient og *skrevet på et indleveringsbevis, at klageren ikke skulle betale for afkortningen og*

efter afkortningen skulle *have tilbageleveret de aftagne led af lænken*.

Indklagede oplyste, at hans kunder kunne vælge mellem at aflevere de aftagne led som betaling for afkortning eller at betale for denne. Klageren blev ekspederet af en *nyansat ekspedient*, der på grund af usikkerhed og/eller ved en fejltagelse havde påført det ovenfor anførte på klagerens indleveringsbevis.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagedes ekspedient havde afgivet et for indklagede bindende løfte til klageren om at foretage vederlagsfri afkortning af urremmen, således at klageren samtidig kunne beholde de aftagne led af urkæden. Klageren var derfor *berettiget til at kræve urlænken udleveret vederlagsfrit tilligemed de aftagne led*.

J.nr. 1977-41-166.

3.8.5. Køb af ur

Klageren købte et ur til kr. 650,00. Efter ca. to ugers brug konstaterede klageren, at der var *trængt støv ind under glasset*. Klageren reklamerede og fik uret rensset, men ca. to-tre uger efter rensningen var der igen trængt støv ind under glasset.

Ifølge en sagkyndig udtalelse kunne uret ikke gøres støvtæt og måtte nærmest betragtes som et *smykkeur* beregnet til selskabsbrug. Det var ikke særlig velegnet til daglig brug, hvis man ikke var indstillet på at få uret rensset meget hyppigt.

Nævnet lagde til grund, at indklagede ikke i forbindelse med købet havde oplyst, at uret var et smykkeur, der var uegnet til daglig brug. Under hensyn hertil fandt nævnet, at uret, når henses også til prisen, havde en mindre modstandskraft over for støvindtrængen og dermed en *mindre brugsværdi, end klageren med rimelighed havde kunnet forvente*. Nævnet fandt derfor, at uret var behæftet med en væsentlig mangel, der *berettigede klageren til at hæve købet*.

J.nr. 1976-41-101.

3.8.6. Køb af ur. Postordresalg

Klageren købte for en pris af kr. 148,00 et smykkeur, der ifølge *annonceteksten* var »førsteklasses schweizerkvalitet 17 stens ankerværk. Stødsikret, vandbeskyttet. Antimagnetisk«. Et medfølgende *garantibevis* indeholdt bl.a. følgende bestemmelse: »Vi garanterer, at modellen svarer til den beskrivelse, hvorunder det er solgt«.

Da uret ca. fire måneder efter ikke længere gik tilfredsstillende, reklamerede klageren til indklagede, der imidlertid afviste reklamationen med henvisning til, at uret havde været udsat for vand og derfor var rustet. Indklagede har endvidere oplyst, at der er tale om et smykkeur, der ikke er solgt som eller garanteret vandtæt.

Ifølge en sagkyndig udtalelse til forbrugerklagenævnet var urets værk i absolut *bundkvalitet*. Der var kun én sten i værket. Uret var antimagnetisk, men uden at der fra fabrikantens side var gjort noget herfor. Urkassen var af billigste kvalitet uden nogen ekstrabeskyttelse over for vand eller støv. Ved ordet »vandbeskyttet« forstår man branchemæssigt, at der er pakninger både ved optrækskrone og kasselukning, samt at glasset er specielt kraftigt, specielt drejet eller forsynet med armeringsring. Uret var af en så dårlig kvalitet, at det skal skånes mod næsten alt: støv, vand o.lign.

Forbrugerklagenævnet fandt det på baggrund af den sagkyndiges oplysninger godtgjort, at det leverede ur på væsentlige punkter *ikke svarede til de kvalitetsforventninger*, som klageren på baggrund af indklagedes oplysninger med rette kunne stille. Klageren var derfor *berettiget til at hæve købet*.

J.nr. 1976-41-108.

3.8.7. Betaling for indhentning af tilbud på reparation af fotoapparat

En klager havde indleveret et fotoapparat til reparation hos en fotohandler. På forespørgsel blev det oplyst, at reparationen under forbehold af reparatørens nærmere undersøgelse ville koste fra kr. 175,00 til kr. 200,00. Nogen tid efter modtog klageren et tilbud på reparation af apparatet på kr. 446,50. Klageren, der ikke ønskede denne reparation udført, blev ved afhentningen af apparatet *afkrævet*

kr. 59,80 for indhentning af tilbud, hvilket klageren ikke ønskede at betale.

Forbrugerklagenævnets sagkyndige oplyste, at der inden for *fotobranchen* findes en *kutyme*, hvorefter en fotohandler beregner sig vederlag for indhentning af tilbud på reparationer af fotoapparater også i situationer, hvor der ikke over for kunden gøres opmærksom på, at der skal betales for indhentning af tilbud.

Nævnet fandt, at det i den foreliggende situation havde været rimeligt og forsvarligt at indhente et tilbud, uanset om dette var aftalt. Nævnet fandt endvidere efter den sagkyndiges oplysninger samt under hensyn til, at indklagede i forbindelse med indhentningen af tilbudet havde afholdt positive udgifter til forsendelse m.v., at indklagede var berettiget til at afkræve klageren et *rimeligt vederlag for tilbudsindhentningen*. Nævnet afviste derfor klagen.

J.nr. 1977-40-71.

3.8.8. Nedsættelse af reparationsregning på blitz

En klager indleverede et blitzapparat af ældre model til reparation hos en fotohandler. Klageren blev siden afkrævet et beløb for reparationen, der væsentligt *oversteg prisen for et nyt blitzapparat* med tilsvarende egenskaber.

Det var efter parternes forklaringer uklart, hvad der nærmere var blevet aftalt i forbindelse med indleveringen af apparatet til reparation. Forbrugerklagenævnet fandt, at fotohandleren, som den sagkyndige part i aftaleforholdet, måtte godtgøre, at der var ydet fornøden vejledning om, at reparationsomkostningerne for det gamle blitzapparat ville blive urimeligt store i forhold til prisen for et nyt tilsvarende apparat. Da dette efter nævnets opfattelse ikke var sket, *nedsattes fotohandlerens reparationsregning*.

J.nr. 1977-40-88.

3.8.9. Returret vedrørende kontaktlinser

Klageren købte d. 10. november 1976 et par »*bløde*« *kontaktlinser* for en pris af kr. 1.134,00 hos det indklagede firma, der i telefonfagbogen reklamerer med følgende:

»...*Bløde linser*
1 års garanti for pasform og styrke –
ændring
3 måneders returret
uden forbindende
tilpasses prøvelinser
....«

Klageren, der var ængstelig ved at bruge linserne, forsøgte i henhold til returretten at levere linserne tilbage d. 29. november 1976, men det indklagede firma oplyste, at returretten kun gjaldt i tilfælde af, at benyttelsen af linserne var udelukket af patologiske årsager, f.eks. en øjensygdom. I så tilfælde tilbageholdt indklagede dog et beløb på kr. 360,00 for tilpasningsudgifter. Indklagede tilbød dog kulancemæssigt tilbagebetaling af købesummen med fradrag af det nævnte tilpasningsgebyr. Klageren krævede tilbagebetaling af den fulde købesum for kontaktlinserne.

Indklagede afviste klagerens krav om tilbagebetaling af den fulde købesum, idet han henviste til et til forbrugerklagenævnet medsendt udfyldt *garantibevis*, som benyttes af forretningen, og som bl.a. har følgende indhold:

»Et års garanti for pasform.
Dette garantibevis giver ret til ombytning og styrkeændring af ubeskadigede linser i indtil 30 dage.

Hvis linserne indenfor 90 dage fra købsdatoen af patologiske grunde ikke kan anvendes, tilbagebetales for ubeskadigede linser hele købsprisen minus tilpasningshonorar kr. 360,00 ...«

Klageren afviste at have modtaget det nævnte garantibevis eller på anden måde ved købet at være blevet gjort opmærksom på begrænsninger i returretten.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at den af indklagede indrykkede *telefonbogsannonce*, som klageren må antages at have kendt, og som må antages ofte at danne grundlag for potentielle kunders første henvendelse til indklagede, må forstås således, at en køber af kontaktlinser inden for 3 måneder kan tilbagegive disse efter eget skøn og kræve det fulde vederlag tilbagebetalt. Indklagede havde efter nævnets opfattelse ikke godtgjort, at klageren ved aftalens indgåelse var blevet gjort bekendt med de indskrænkninger i returretten, der findes aftrykt i indklagedes »garantibevis«, således at indklagede allerede af den grund måtte være afskåret fra at gøre indskrænkningerne gæl-

dende over for klageren. Nævnet udtalte endvidere, at man fandt det *tvivlsomt, om de i »garantibeviset« anførte indskrænkninger i returretten overhovedet kan gøres gældende*, idet det må antages, at køberen i almindelighed først bliver præsenteret for »garantibeviset« efter aftalens indgåelse i forbindelse med udlevering af kontaktlinserne. Nævnet fandt, at det indklagede firma burde *tilbagebetale klageren købesummen* mod udlevering af kontaktlinserne.
J.nr. 1976-42-42.

3.9. Transport og flytning

3.9.1. Ansvar for gods, der transporteres med fragtmænd Fortolkning af standardvilkår

Forbrugerklagenævnet har afgjort nogle sager vedrørende forståelsen af en række bestemmelser i *»Fragtmændenes ansvars- og befordringsbestemmelser«*, hvortil der henvises i det standardfragtbrev, der i almindelighed benyttes af fragtmænd tilknyttet de danske fragtmandsforeninger. I nogle af de afgjorte sager er der bl.a. taget stilling til følgende bestemmelser i *»Fragtmændenes ansvars- og befordringsbestemmelser«*:

»5. Omfang af ansvar.

Fragtføreren er ansvarlig for skade, der opstår ved helt eller delvist tab af godset eller ved beskadigelse af dette i tidsrummet fra dets modtagelse til befordring og indtil udleveringen.

Fragtføreren er ikke ansvarlig, hvis tabet eller beskadigelsen er forårsaget af en fejl fra den berettigedes side eller ordre fra denne, eller godsets særlige natur (indre fordærv, svind m.v.) eller forhold, som fragtføreren ikke har kunnet undgå, og hvis følger han ikke har kunnet afværge, f.eks.:

- a. manglende eller mangelfuld ydre eller indre emballering af godset, eller når en tilsyneladende god emballage ingen tegn udviser på ydre vold eller lign. ved aflevering til modtager. ...«

»7. Anmeldelse af mindskning eller skade.

På grundlag af synlig mangel eller skade på gods, som fragtføreren udleverer, skal modtageren overfor chauffør anmelde dette samtidig med, at han modtager godset.

Anmeldelsen skal noteres i fragtbrevet og bekræftes af chaufføren. Fremkommer forsendelsen overhovedet ikke, skal anmeldelse af bortkomst skriftlig indgives til fragtcentralen (-fører) senest 10 dage fra fragtbrevsdato.

Modtageren har ikke ret til at disponere over godset på en sådan måde, at besigtigelse af mindskning eller skade fra fragtførerens side umuliggøres eller gøres betydelig sværere.

Hvis modtageren ikke har iagttaget det ovenfor om anmeldelse og disposition over godset anførte, er fragtføreren befriet for pligt til at erstatte mindskningen eller skaden.«

Forbrugerklagenævnet har fundet, at de nævnte ansvars- og befordringsbestemmelser *gyldigt kan vedtages* mellem parterne gennem en henvisning på standardfragtbrevet til de nævnte bestemmelser.

Vedrørende reglerne under punkt 7 har nævnet udtalt, at den omstændighed, at en modtager *ikke har reklameret straks*, således som det er foreskrevet i punkt 7 i ansvars- og befordringsbestemmelserne, ikke i sig selv kan tillægges den virkning, at ethvert ansvar for skader opstået under transporten falder bort. Vilkåret kan alene tillægges betydning for *afgørelsen af bevisspørgsmålet, om skaden er opstået, medens godset var i fragtførerens besiddelse*. En klager, der havde reklameret uden ugrundet ophold, kunne således efter nævnets opfattelse fremsætte et erstatningskrav for en skade, der var sket, medens godset var i fragtførerens besiddelse.

Nævnet har endvidere vedrørende reglerne i punkt 5 udtalt, at den omstændighed, at godset *ikke er emballeret*, kun kan tillægges den betydning, at fragtføreren kan fritages for ansvar for skader, der kunne være undgået ved tilstrækkelig emballering. *Fragtføreren må derfor være ansvarlig for transportskader, der ville være sket uanset tilstrækkelig emballering.*

J.nr. 1977-52-43; 1977-52-47 og 1977-52-54.

3.9.2. Flytning af bohaves

Klageren bestilte flytning fra Sjælland til Jylland af sit bohaves til en aftalt pris på kr. 1.700,00. Den indklagede, der havde fået udleveret nøgler fra klageren, kørte fra Jylland til Sjælland for at flytte, men forlod klagerens lejlighed igen uden at medtage noget, da der efter hans opfattelse var betydeligt *mere bohaves i lejligheden end opgivet* af klageren. Herefter krævede indklagede betaling pr. kørt kilometer samt dækning af udgifter til færgebilletter, i alt kr. 756,00.

Forbrugerklagenævnet fandt ikke på det foreliggende grundlag at kunne tage stilling til, hvad der nærmere var aftalt vedrørende flyttelæssets størrelse. Uanset om flyttelæsset var større end aftalt, måtte det imidlertid efter nævnets opfattelse under de oplyste

omstændigheder anses for en naturlig og rimelig forpligtelse for indklagede, hvis han ville støtte ret på aftalen, at *medtage så meget af flyttelæsset, som kunne være i flyttevognen*. Da indklagede havde undladt dette, havde han efter nævnets opfattelse *afskåret sig fra at kræve noget vederlag* af klageren.

J.nr. 1977-52-63.

3.10. Brevskoler

Se også afsnit 2 under 2.1., side 11

3.10.1. Annullation af brevkursus vedrørende syning og tilskæring

En klager havde umiddelbart efter indgåelse af en kontrakt om et brevkursus vedrørende syning og tilskæring meddelt indklagede, at hun *ikke ønskede at modtage kurset*. Denne annullation af kursusaf-talen var efter nævnets opfattelse *uberettiget* og kunne ikke frigøre klageren fra kontrakten. Nævnet tillagde imidlertid annullationen den virkning, at indklagedes besparelse ved at blive afskåret fra at levere kurset skulle fradrages i det aftalte kursusvederlag. På baggrund af de af forbrugerklagenævnet indhentede oplysninger om pris for stoffet til kurset og i mangel af præcise oplysninger fra indklagede om besparelser i øvrigt fastsatte nævnet indklagedes samlede besparelse for stof, kursusmateriale, porto m.v. samt sparede korrektur- og rettellesomkostninger til i alt kr. 400,00 af en samlet kursusris på kr. 985,00 ved kontant betaling. Forbrugerklagenævnet fandt ikke, at et vilkår i indklagedes standardkontrakt, hvorefter »returnering af undervisningsmateriale uden forudgående aftale med firmaet, nægtelse af modtagelse el. lign. (ikke) fritager en kursUSDeltager for de i denne kontrakt nævnte forhold«, kunne afskære, at indklagedes besparelse ved annullationen blev fradraget i det aftalte kursusvederlag.

J.nr. 1976-984-33.

3.10.2. Klage vedrørende brevkursus

Klageren reflekterede i foråret 1976 på en dagbladsannonce vedrørende et brevkursus benævnt: »*Indendørsarkitekt*«. I maj måned blev

klageren kontaktede telefonisk på sit arbejde af en af indklagedes sælgere. Hun afviste først deltagelse i kurset, da hun fandt dette for dyrt, men *sælgeren overtalte* hende til mod betaling af kr. 150,00 at modtage første lektion til gennemsyn og vurdering. Nogle dage efter modtog klageren et brev fra brevskolen, der bl.a. havde følgende ordlyd:

»Vi bekræfter med tak Deres telefonbestilling vedrørende vort brevkursus til indendørsarkitekt Aftaler, der ikke er påført dette brev, er uden gyldighed Udmeldelse kan ske skriftligt med to måneders varsel pr. den 1ste i en måned, således at der betales for den måned, i hvilken udmeldelsen sker, samt de to følgende måneder«

Klageren besluttede *efter modtagelsen af første lektion ikke at fortsætte kurset*. Hun betalte herefter den aftalte pris for første lektion på kr. 150,00 og regnede herefter sagen for afsluttet. Indklagede, der ikke ville bestride klagerens oplysninger, gjorde gældende, at kurset skulle opsiges i overensstemmelse med den tilsendte kontrakts bestemmelser. Forbrugerklagenævnet udtalte, at indklagede, der ikke ville bestride klagerens oplysninger om indholdet af den mundtlige aftale med indklagedes konsulent, ikke var berettiget til at gøre brevskolekontrakten, herunder dennes opsigelsesbestemmelser, gældende mod klageren i videre omfang end aftalt mellem klageren og indklagedes konsulent. Nævnet fandt således ikke, at indklagede ved fremsendelsen d. 7. maj 1976 af bekræftelsen af klagerens telefoniske bestilling ensidigt kunne ændre indholdet af den mundtligt (telefonisk) indgåede aftale mellem klageren og indklagedes konsulent. Den omstændighed, at klageren ikke efter modtagelsen af ordrebekræftelsen havde gjort indsigelse mod dens indhold, kunne efter nævnets opfattelse *ikke i den foreliggende situation afskære klageren fra at gøre aftalen mellem klageren og indklagedes konsulent gældende*. Nævnet fandt heller ikke, at klageren under de foreliggende omstændigheder var afskåret fra at påberåbe sig den *mundtlige aftale* som følge af bekræftelsens standardvilkår: »Aftaler, der ikke er påført dette brev, er uden gyldighed.« Nævnet fandt derfor, at det indklagede firma var *afskåret fra at afkræve klageren yderligere beløb i forbindelse med kursusaftalen*.

J.nr. 1976-9848-6.

3.11. Postordresalg

Se også afsnit 2 under 2.5., side 31

3.11.1. Køb af ur på grundlag af postordrefirmas annonce

I en annonce i et ugeblad fra et postordrefirma var bl.a. anført følgende:

»FULD RETURRET. Ved returnering mellem jul og nytår, eller efter nytår indenfor 10 dage bytter vi varen eller tilbagebetaler det indbetalte beløb.«

Endvidere var i en kupon til brug for bestilling af firmaets varer bl.a. anført:

»Jeg forbeholder mig ret til at returnere varen mellem jul og nytår eller inden 10 dage og få det indbetalte beløb refunderet.«

I annoncen var anført firmaets forretningsadresse og telefonnummer.

Klageren, der selv afhentede uret på indklagedes forretningsadresse, *ønskede at gøre brug af returretten*, men indklagede afviste dette, idet han gjorde gældende, at den i annonceteksten omtalte returret alene fandt anvendelse ved postordre køb.

Forbrugerklagenævnet fandt på baggrund af indklagedes annoncetext, der indeholdt oplysning om indklagedes forretningsadresse, og hvori der *ikke var taget forbehold for andre salgsvilkår* ved personlig afhentning af den annoncerede vare, at klageren var *berettiget til at gøre den i annonceteksten lovede returret gældende*.

J.nr. 1976-41-122.

3.11.2. Returret i postordresalg

Klageren havde pr. efterkrav bestilt et *trådløst samtaleanlæg* til en pris af kr. 619,00. Det indklagede firma havde ifølge sit brochuremateriale samt ifølge telefonisk oplysning til klageren givet klageren *otte dages fuld returret*. Klageren returnerede samtaleanlægget pr. efterkrav inden for den fastsatte frist, men indklagede foretog ikke indløsning af forsendelsen. Klageren *ønskede købet ophævet*, da han ikke *ønskede at fremsende samtaleanlægget uden samtidig at modtage købesummen retur*.

Forbrugerklagenævnet udtalte, at det i almindelighed *ikke kan indlægges i en returret i postordresalg, at varen kan returneres pr. efterkrav*, således at postordrefirmaet afskæres fra at undersøge

varen, forinden købesummen refunderes. Da der i den foreliggende sag ikke fandtes oplysninger, der talte for en anden forståelse af returretten, gav forbrugerklagenævnet *ikke klageren medhold*.
J.nr. 1977-13-21.

3.11.3. Fortolkning af en returret ved postordresalg

Klageren bestilte efter en ugebladsannonce en neglebehandlingsvæske til en pris af kr. 48,00. I annoncen var bl.a. anført:

»Køb uden risiko! 100% retur- eller ombytningsret.«

På bestillingskuponen fandtes følgende bestemmelse:

»14 dages fuld returret på alle artikler. Levering sker pr. efterkrav (+ eksp.gebyr.)«

Klageren, der brugte præparatet få dage efter leveringen, mente ikke, at det virkede efter hensigten, hvorfor hun straks *telefonisk krævede købet ophævet* under henvisning til den lovede returret.

Det indklagede postordrefirma gjorde gældende, at returretten kun var gældende, når den købte vare returneredes i ny og gensælgelig stand.

Forbrugerklagenævnet fandt, at den tilbudte returret måtte forstås med den begrænsning, at retten ikke kan gøres gældende efter *varens ibrugtagning*, såfremt det efter varens art er åbenbart, at brugen medfører en formindskelse af varens salgsværdi. Nævnet *afviste derfor klagen*.

J.nr. 1977-90-67.

3.11.4. Køb af kedeldragter. Postordresalg

En klager havde gennem en annonce bestilt tre kedeldragter, der i annoncen blev udbudt til en pris af kr. 50,00. Varerne blev sendt pr. efterkrav og blev indløst af klageren med et beløb på kr. 193,25. Klageren rettede herefter henvendelse til indklagede, der oplyste, at prisen pr. kedeldragt var kr. 60,00, og at fragtgebyret var kr. 13,25. Den i annonceteksten *anførte pris måtte skyldes en trykfejl*.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede burde bære risikoen for trykfejl eller andre fejlagtige oplysninger i annoncematerialet. Da den opkrævede pris oversteg den annoncerede med et ikke uvæsentligt beløb, var klageren efter nævnets opfattelse berettiget til at *hæve købet*, ligesom han kunne kræve *fragtgebyret refunderet*.
J.nr. 1977-200-243.

3.11.5. **Postordresalg**

Risikoen for varen ved mangelfuld adressering

En klager bestilte i august 1975 gennem en annonce i ugepressen et håndklædesæt til kr. 146,00. Klageren oplyste, at hun *aldrig har modtaget det bestilte håndklædesæt*, ligesom hun ikke hørte yderligere til sagen, før hun på et uvist tidspunkt modtog en incassoskrivelse fra en advokat med krav på betaling.

Den erhvervsdrivende oplyste, at den bestilte vare var fremsendt til klageren kort efter bestillingen og fremsendte kopi af en kvittering fra postvæsenet for at have indleveret pakken. Det fremgik imidlertid af kvitteringen, at *adresseringen ikke var i overensstemmelse med klagerens bestilling*, idet bl.a. gadenummer manglede. Forbrugerklagenævnet fandt under hensyn hertil, at risikoen for forsendelsen ikke var overført til klageren. Klageren blev derfor *fritaget for betaling af håndklædesættet*.
J.nr. 1977-224-2.

3.12. **Hårkure og skønhedspleje**

3.12.1. **Hårkur. Organization Greens International**

Nævnet har i 1977 afgjort endnu en sag mod dette firma. Der klages over, at *firmaet – trods løfte herom – ikke tilbagebetaler det indbetalte beløb*, hvis firmaets hårkur ikke virker. I en brochure til kunderne anføres bl.a.:

»OGI er den eneste virksomhed i verden, der kan give 100% garanti for, at der opnås en positiv reaktion af den eller de behandlinger, man lader sig underkaste – eventuelt i samråd med patientens egen læge ... For patienter med hårtab viser den positive virkning sig i løbet af 3-5 måneder (hårtabet bliver stadig mindre og nyt hår begynder at gro frem) ... Hvis den lovede reaktion ikke opnås, refunderes patientens behandlingsudgifter. Dog ydes der ikke refusion på vaskepræparater og tabletter.«

Der er intet oplyst om, *hvorledes det konstateres, om hårkuren har hjulpet.*

Da klageren i den konkrete sag ikke kunne konstatere nogen positiv virkning af hårkuren, forlangte hun under henvisning til garantien at få pengene for behandlingen tilbagebetalt. *Firmaet nægtede imidlertid tilbagebetaling* bl.a. under henvisning til, at klageren sandsynligvis ikke havde overholdt kuren.

Forbrugerklagenævnet fandt, at indklagede ved at holde spørgsmålet åbent om, hvordan hans garantiforpligtelse udløses, har skabt en berettiget forventning hos klageren om, at hun kunne få vederlaget tilbagebetalt, medmindre hun selv fandt, at behandlingen havde hjulpet, eller det på objektiv måde blev godtgjort, at behandlingen havde givet resultat. På baggrund af *klagerens oplysning om kurens manglende effektivitet*, der alene af indklagede var forsøgt imødegået gennem en ikke-underbygget oplysning om, at klageren ikke havde overholdt kuren, fandt nævnet, at indklagede i henhold til den afgivne garanti var *forpligtet til at tilbagebetale* det betalte beløb for foretagne behandlinger.

J.nr. 1976-90-38.

3.12.2. Køb af paryk

Klageren havde bestilt en paryk til en pris af kr. 3.500,00, der ifølge oplysningerne fra klageren efter aftale mellem parterne skulle fremstilles af *ægte hår*. Da klageren skulle have tilpasset parykken, bemærkede han, at den »skinnede« meget, hvorfor han forespurgte, om parykken som aftalt var fremstillet af ægte hår. Indklagede bekræftede dette med oplysning om, at det »skinnende« udseende skyldes imprægnering. Da klageren efter leveringen fik set nærmere på parykken, opdagede han et mærke med følgende påtegning: *»100% polychlorid, made in Korea«*. Gennem grossisten for den pågældende paryk fik klageren oplyst, at en gros prisen lå under kr. 200,00, samt at den vejledende udsalgspris lå på kr. 218,00, hvortil kom eventuelt honorar for tilklipning. Klageren har senere hos en anden frisør fået leveret en paryk lige til den, som indklagede leverede, til en samlet pris af kr. 261,00.

Indklagede oplyste til forbrugerklagenævnet, at han ikke havde lovet levering af en paryk af noget bestemt materiale. Hans pris for

parykken var kr. 3.500,00, hvori var inkluderet bl.a. klipning, kørsel for at hente parykken, og overarbejdsbetaling til assistent.

Forbrugerklagenævnet fandt det efter det oplyste ubetænkeligt at lægge til grund, at klageren og indklagede ved aftalens indgåelse havde truffet aftale om fremstilling af en paryk af ægte hår. Nævnet fandt det herefter godtgjort, at den leverede paryk, der bestod af 100% polychlorid, ved leveringen var behæftet med en væsentlig mangel, der berettigede klageren til at *hæve købet*.

J.nr. 1977-90-73.

3.13. Musikinstrumenter, grammofonplader, koncerter

3.13.1. Tilbagebetaling af prisen for billetter til et koncertarrangement

Forbrugerklagenævnet har afgjort en række sager vedrørende krav om tilbagebetaling af prisen for billetter indkøbt til en pop-koncert.

Klagerne havde efter det oplyste *ikke haft mulighed for at se de optrædende*, fordi scenen var blevet rykket frem i koncertsalen, således at klagerne enten sad bagved eller på siden af scenen. Klagerne krævede billetpriserne refunderet, idet de gjorde gældende, at de ikke havde haft noget ud af at overvære koncerten.

Den indklagede koncertarrangør afviste klagerenes krav bl.a. under henvisning til, at han havde opslået en meddelelse før koncertens begyndelse i koncertsalen, hvorefter alle, der havde henvendt sig til arrangørerne senest et kvarter efter koncertens begyndelse kunne *få anvist nye pladser* eller få påtegning på billetten, således at denne *senere kunne refunderes*.

Forbrugerklagenævnet fandt, at klagerne ved et arrangement som det foreliggende med rette havde kunnet forvente, ikke alene at kunne høre, men også at have mulighed for at se de optrædende. Indklagede, der efter det oplyste var klar over, at der var problemer med udsynsforholdene, måtte efter nævnets opfattelse som et minimum have været forpligtet til at tage initiativ til, at klagerne effektivt f.eks. over højttalerne, gennem kontrollører eller på lignende måde blev

informeret om, hvorledes de skulle forholde sig for at få sikkerhed for at få prisen for billetterne refunderet, hvis de ikke ønskede at overvære koncerten fra de tildelte pladser. *Nævnet fandt ikke, at indklagede havde opfyldt denne informationspligt gennem det nævnte opslag, som klagerne efter det oplyste ikke havde set. Det forhold, at klagerne havde overværet koncerten, kunne således ikke under de foreliggende omstændigheder afskære dem fra at kræve billetternes pris refunderet.*

J.nr. 1977-55-7; 1977-55-9; 1977-55-10 og 1977-55-11.

4. STATISTISKE OPLYSNINGER OM FORBRUGERKLAGENÆVNETS VIRKSOMHED

4.1. Almindelige oplysninger

4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet

Nævnet har i 1977 modtaget ca. 7.800 førstegangshenvendelser. Henvendelserne fordeler sig på godt 6.700 telefoniske, ca. 500 personlige og ca. 600 skriftlige klager. Af de modtagne førstegangshenvendelser i 1977 er 2.784 overgået til skriftlig behandling på klageskema. I forhold til 1976 er der modtaget 22,7% flere klagesager på klageskema, jfr. nedenfor under 4.1.2.

Tabel 1: Behandlingen af førstegangshenvendelser.

7.800 sager blev behandlet således:	pct.
Klager henvist til sælger	15
Klager henvist til godkendte ankenævn	15
Rådgivning	29
Sekretariatet har frarådet klage	6
Sendt formular til videre skriftlig behandling	35
I alt	100%

65% af førstegangshenvendelserne er blevet behandlet umiddelbart af sekretariatet, uden at det har været nødvendigt at tilsende klageren klageskema. I 15% af tilfældene er klagerne blevet henvist til sælgeren, hvilket typisk er begrundet i, at klageren ikke forud for henvendelsen til forbrugerklagenævnet har henvendt sig til sælgeren. I 15% af sagerne har sekretariatet kunnet henvise til private godkendte klagenævn. Rådgivning, der er sket i 29% af sagerne, dækker over mange forskellige typer sager. Denne gruppe består først og fremmest af henvendelser, klager, der falder uden for forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, men hvor sekretariatet bl.a. rådgiver om eventuelle andre klagemuligheder. Mange henvendelser i gruppen »rådgivning« har ikke karakter af egentlige klager men snarere af

forespørgsler, f.eks. om almindelige juridiske spørgsmål, eksisterende klagemuligheder o.lign. I 6% af sagerne har sekretariatet frarådet klage, fordi man ikke har ment, at klagen kunne gennemføres med et gunstigt resultat for klageren.

I 35% af førstegangshenvendelserne har klagerne fået tilsendt et klageskema til udfyldelse med henblik på en skriftlig klagesagsbehandling. Behandlingen af skriftlige klager, der er indkommet på klageskema, omtales under 4.1.2.

4.1.2. Behandlingen af skriftlige klager

Den egentlige klagesagsbehandling

Der indkom i 1977 i alt 2.784 skriftlige sager på klageskema. I årets løb afsluttedes 2.584 sager. Ved årets udgang var der 1.181 skriftlige sager til behandling. I forhold til udgangen af 1976 er antallet af uekspederede sager steget med 200. Det er således heller ikke i 1977 med det eksisterende personale lykkedes at skabe en rimelig balance mellem indkomne og færdigekspederede sager.

Af de 2.584 afsluttede sager blev 624 afsluttet ved egentlig nævnsbehandling, medens de resterende 1.960 sager blev afsluttet af sekretariatet. Disse sager blev afsluttet som vist i tabel 2, som vist på modstående side.

ad 1.

En væsentlig del af de 233 klagesager, der ikke faldt inden for forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, vedrører motorkøretøjer og fast ejendom.

ad 2.

Det er navnlig bevisproblemer, der har ført til, at 341 sager er blevet anset for uegnede til nævnsbehandling.

ad 3.

I 272 tilfælde har sagen efter sekretariatets opfattelse ikke kunnet gennemføres med et for klageren gunstigt resultat. I nogle af disse sager har det allerede efter parternes egne oplysninger været åbenbart, at der ikke kunne gives klageren medhold; i andre har dette været åbenbart, efter at sekretariatet har indhentet en sagkyndig erklæring til belysning af sagen.

Tabel 2: Sekretariatsafsluttede sager fordelt på afgørelserne.

	Antal sager 1977	% 1977	% 1976
1. Juridisk rådgivning, idet sagen <i>lå uden</i> <i>for nævnets virksomhedsområde</i>	223	11	14
2. Juridisk rådgivning, idet sagen skønnedes <i>uegnet</i> til behandling i forbrugerklagenævnet	341	17	16
3. Juridisk rådgivning, idet sagen <i>ikke</i> kunne gennemføres med et <i>for klageren</i> <i>gunstigt resultat</i>	272	14	12
4. Henvisning til andet godkendt klage- eller ankenævn	56	3	6
5. Klagen tilbagekaldt af klager	100	5	6
6. Afsluttet på grund af klagers passivitet	164	9	9
7. Afslutning af sager, der er oversendt fra domstolene, idet klager ikke har udfyldt klageformular	56	3	5
8. Sager afsluttet med forlig mellem par- terne ved sekretariatets mellemkomst	747	38	32
I alt	1.959	100	100

ad 4.

I 56 tilfælde har sekretariatet henvist klageren til et privat klagenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet. I afsnit 6 findes en oversigt over de private ankenævn, som forbrugerklagenævnet har godkendt.

ad 5.

I de fleste af de 100 klagesager er klagen tilbagekaldt, fordi det under sekretariatsbehandlingen har vist sig, at klagen er opstået som følge

af en misforståelse mellem parterne eller på grund af ukendskab til gældende ret.

ad 6 og 7.

Grupperne under 6 og 7 med henholdsvis 164 og 56 sager har måttet afsluttes, fordi klageren enten ikke har udfyldt klageskema eller ikke har besvaret forbrugerklagenævnets henvendelser i sagerne.

ad 8.

I 747 sager eller i ca. 1/3 af samtlige modtagne skriftlige klagesager er sekretariatsbehandlingen afsluttet med et forlig mellem parterne. Det antal sager, der har kunnet afsluttes forligsmæssigt under sekretariats forberedende sagsbehandling, er en del større end det samlede antal sager, der er afsluttet ved egentlig nævnsbehandling, jfr. herom nedenfor under 4.1.3.

4.1.3. Sager færdigbehandlede ved egentlig nævnsbehandling

I 1977 blev der afgjort 624 sager ved behandling i nævnsmøder. I disse sager fik klageren medhold i 354 tilfælde; i 141 tilfælde fik klageren delvis medhold og i 118 tilfælde fik klageren ikke medhold. I 11 sager blev der indgået forlig.

Tabel 3:

Nævnsafgørelser i	1977	1976
Klager medhold	354	357
Klager delvis medhold	141	92
Klager ikke medhold	118	102
Forlig	11	6
I alt	624	557

Om sagsbehandlingen ved forbrugerklagenævnet henvises til afsnit 5 under 5.7. og 5.8. og bekendtgørelsen om forretningsordenen for forbrugerklagenævnet, der findes i afsnit 8 under 8.2.

I afsnit 3 er gengivet en række af forbrugerklagenævnets afgørelser af almindelig interesse.

4.1.4. Efterlevelse af nævnsafgørelser 1. juni 1975 – 31. december 1977

Tabel 4:

NÆVNSAFGØRELSE EFTERLEVEV		NÆVNSAFGØRELSE IKKE EFTERLEVEV						
		Sagen ikke for domstol		Sagen indbragt for domstol				
					1	2	3	Ialt
Indenfor 30 dage	447 46,7%	Fordi ÷ fri proces	8 0,8%	Retsforlig	6 0,6%	17 1,8%	4 0,4%	27 2,8%
Efter 30 dage før stævning	47 4,9%	Selv om fri proces	9 0,9%	Dom stadfæster afgørelsen	19 2,0%	64 6,7%	1 0,1%	84 8,8%
Efter stævning før 1. retsmøde	10 1,0%	Årsag uop- lyst	39 4,1%	Dom ændrer afgørelsen	4 0,4%	3 0,3%	0	7 0,7%
Efter 1. rets- møde	11 1,1%	På grund af indklagedes forhold, f.eks. konkurs	29 3,0%					
Ved passivitet*	239 25,0%	værneting ophør m.v.						
IALT	754 78,7%	IALT	85 8,8%	IALT	29 3,0%	84 8,8%	5 0,5%	118 12,3%
								SUM
								957 99,8%

* afgørelsen anses for efterlevet, hvis den erhvervsdrivende ikke har foretaget retsskridt senest 3 måneder efter nævnsafgørelsen

1. sagen indbragt af den erhvervsdrivende
2. sagen indbragt af klager med fri proces
3. sagen indbragt af klager uden fri proces

I perioden *1. juni 1975 til 31. december 1977* har klagerne i 996 sager fået helt eller delvis medhold. Det videre forløb er oplyst i 957 sager, idet 39 sager, heraf 34 fra 1977, verserede for domstolene på opgørelsesdagen d. 1. juni 1978. 754 eller 78,7% af afgørelserne er blevet efterlevet af de erhvervsdrivende, uden at sagen har været indbragt for domstolene. Efterlevelsen har været stigende i de tre år, hvor nævnet har eksisteret. I 1975 var efterlevelseshesprocenten 61,9, i 1976: 78,1 og 1977: 83,8.

Efter nævnets praksis får den erhvervsdrivende 30 dage til at opfylde en nævnsafgørelse. 447 eller 46,7% af afgørelserne er blevet efterlevet inden fristens udløb. 239 eller 25% af afgørelserne er blevet efterlevet ved den erhvervsdrivendes passivitet, d.v.s. at han efter en nævnsafgørelse, der helt eller delvis har fritaget forbrugeren for hans krav, har undladt at forfølge kravet yderligere. 47 eller 4,9% af afgørelserne er først blevet efterlevet efter 30-dages-fristens udløb, men inden sagsanlæg. 10 eller 1% af afgørelserne er blevet efterlevet, efter at stævning er udtaget, men inden første retsmøde. 11 eller 1,1% af afgørelserne er blevet efterlevet efter første retsmøde, men uden der er afsagt dom eller indgået retsforlig.

203 eller 21,2% af afgørelserne er ikke blevet efterlevet. I nogle tilfælde opgiver forbrugerne at foretage yderligere, hvis forbrugerklagenævnets afgørelser ikke efterleves. For 39 eller 4,1% af afgørelsernes vedkommende er årsagen til, at forbrugeren opgiver at foretage videre, ikke oplyst. Retsforfølgning er i 29 tilfælde eller i 3% af afgørelserne opgivet på grund af den erhvervsdrivendes forhold, f.eks. på grund af hans konkurs, insolvens, eller fordi hans opholdssted var ukendt. 8 eller 0,8% af afgørelserne er ikke blevet forfulgt yderligere af forbrugerne ved en retssag, fordi forbrugerne ikke har kunnet få fri proces. 9 eller 0,9% af afgørelserne er ikke blevet indbragt for domstolene, selv om forbrugerne kunne have fået fri proces. Der er her som oftest tale om mindre sager, som forbrugeren ikke ønsker at have besvær med at føre for domstolene. 27 eller 2,8% af afgørelserne er afsluttet med retsforlig. 84 eller 8,8% af afgørelserne er blevet stadfæstede af domstolene. 7 eller 0,7% af nævnets afgørelser er blevet helt eller delvis ændret af domstolene.

4.2. Klagesagernes fordeling på varegrupper, salgsform og geografiske områder

4.2.1. Klagesagernes fordeling på varegrupper

De 2.784 skriftlige klager, der indkom i 1976, fordeles sig på varegrupper som vist i tabel 4.

Tabel 5: De skriftlige klagers fordeling på varegrupper.

	Antal klager	% 77	% 76
1. Husholdningsapparater, isenkram m.m.	100	3,6	3,6
2. El, gas, vand, varme og telefon	46	1,6	1,5
3. Beklædning og beklædningstekstiler	455	16,3	15,8
4. Møbler, gulvtæpper, boligtekstiler og boligartikler	417	15,0	16,6
5. Fodtøj	202	7,3	7,6
6. Både, cykler, knallerter, sports- og fritidsudstyr	79	2,8	4,0
7. Foto, ure, optik, guld og sølv	203	7,3	7,2
8. Rejser og transport	79	2,8	2,9
9. Hårkure, skønhedspleje og parykker	62	2,3	1,3
10. Aviser, ugeblade og bøger heraf dørsalg af bøger	666 (607)	23,9 (21,8)	17,1 (15,8)
11. Musikinstrumenter og grammofonplader	18	0,7	1,5
12. Dørsalg af tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste)	160	5,7	6,7
13. Brevskolevirksomhed	64	2,3	2,0
14. Andet	61	2,2	4,4
15. Afviste klager, der falder uden for forbrugerklagenævnets kompetenceområde	172	6,2	7,8
I alt	2.784	100,0	100,0

Varegrupperne med det største antal klager er: dørsalg af bøger (607), beklædning og beklædningstekstiler (455), møbler og boligtekstiler (417), foto, ure, optik og guld og sølv (203), fodtøj (202) og dørsalg af

tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste) (160). Antallet af klager vedrørende møbler, tekstiler, fodtøj, foto, ure, optik og guld og sølv forekommer beskedent, når klageantallet ses i forhold til disse varegrupperes andel af forbrugsomsætningen. Derimod er antallet af klagesager vedrørende dørsalg – ligesom i 1975 og 1976 – uforholdsmæssigt stort.

4.2.2. Klagesagernes fordeling på salgsform m.v.

Klagernes fordeling på salgsform m.v. og på privat/offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed er vist i tabel 6.

Tabel 6: Klagernes fordeling på salgsform m.v. og privat/offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed.

Salgsform		Relativ fordeling		
		1977 %	1976 %	1975 %
Klager over privat erhvervs- virksomhed	Salg fra butikslokale o.lign.	65,7	67,9	58,2
	Dørsalg af bøger	21,8	17,8	25,4
	Dørsalg af tjenesteydelser	5,8	8,2	3,8
	Postordresalg	2,8	2,4	7,2
	Brevskolevirksomhed	2,8	2,2	2,1
I alt		98,9	98,5	96,7
Klager over offent- lige og konces- sionerede erhvervs- virksomheder		1,1	1,5	3,3
I alt		100,0	100,0	100,0

Salgsformen er opdelt i: *Salg fra butikslokale o.lign.*; *dørsalg*, d.v.s. salg ved sælgerens uanmodede henvendelse på køberens bopæl el. lign. og *postordresalg*, d.v.s. salg, hvor varen sendes til køberen i henhold til køberens bestilling på grundlag af sælgerens tilbud i katalog, brochure, annonce el.lign.

Endvidere indeholder tabellen en angivelse af den procentvise fordeling af sager vedrørende *brevskolevirksomhed*, der typisk enten sælges som en form for dørsalg eller postordresalg.

Tabellen viser endelig den procentvise fordeling af klager over privat erhvervsvirksomhed og klager over offentlig/koncessioneret erhvervsvirksomhed.

Tallene for 1977 afviger ikke væsentligt fra de tendenser, der har vist sig i forbrugerklagenævnets to første virksomhedsår.

Dørsalg udgør stadig en uforholdsmæssig stor andel af klagesagerne. Når antallet af klager vedrørende dørsalg af tjenesteydelser (vagt- og sikkerhedstjeneste) er mindre end antallet af klagesagerne vedrørende dørsalg af bøger, må dette bl.a. ses på baggrund af, at en række dørsalg af tjenesteydelser, der (hovedsagelig) vedrører fast ejendom (f.eks. sanitets- og oliefyrsabonnementer) falder uden for forbrugerklagenævnets virksomhedsområde.

Forbrugerklagenævnet kan kun i begrænset omfang behandle klager vedrørende offentlig erhvervsvirksomhed. Følgende klager kan ifølge bekendtgørelsen om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde indbringes for forbrugerklagenævnet: Klager vedrørende levering af el, gas, vand og varme samt person- og godstransport. Klager vedrørende offentlig/koncessioneret virksomhed vedrører navnlig el, varme og telefon.

4.2.3. Klagernes geografiske fordeling

Den amtsvise fordeling af klagerne i 1977, 1976 og 1975 er vist i tabel 7. Klagernes fordeling er set i forhold til befolkningens fordeling på amterne og de større byer.

Der er ikke sket større forandringer i klagernes fordeling i de år, forbrugerklagenævnet har virket. Der er stadig en stor overvægt – også set i forhold til befolkningsunderlaget – af klager fra København og Frederiksberg samt Københavns amt. Navnlig i Århus by, Ringkøbing amt og Bornholms amt er antallet af klager mindre end forventeligt i forhold til befolkningsunderlaget. Det er ikke muligt med sikkerhed at udtale sig om baggrunden for klagefordelingen.

Tabel 7: Klagernes fordeling på geografiske områder.

Område	Absolut				Befolkningens procentvise fordeling
	1977	% 77	% 76	% 75	
Kbh. + Frederiksberg	518	20,8	25,8	25,6	13,3
Københavns amt	641	21,2	21,6	20,2	12,4
Frederiksborg amt	204	7,4	5,8	7,8	5,7
Roskilde amt	121	4,4	4,7	4,9	3,5
Vestsjællands amt	99	3,6	4,6	4,5	5,3
Storstrøms amt	140	5,1	4,7	5,8	5,0
Fyns amt	130	4,7	4,1	3,5	5,5
Odense	75	2,7	1,6	0,8	3,3
Vejle amt	107	3,9	4,2	2,8	6,2
Århus amt ÷ Århus	153	5,5	7,0	6,2	6,1
Århus	45	1,6	1,8	2,3	4,8
Sønderjyllands amt	85	3,1	2,4	3,0	4,8
Nordjyllands amt					
÷ Ålborg	148	5,4	3,6	3,6	6,2
Ålborg	39	1,4	1,2	2,4	3,0
Viborg amt	99	3,6	2,1	2,2	4,4
Ringkøbing amt	76	2,8	2,3	1,6	5,0
Ribe amt	42	1,5	1,1	1,3	2,5
Esbjerg	26	0,9	0,8	1,0	1,5
Bornholm	10	0,4	0,6	0,5	0,9
I alt	2.758*	100,0	100,0	100,0	100,0

* 26 klager har det ikke været muligt at medtage i statistikken.

5. KORT ORIENTERING OM FORBRUGERKLAGENÆVNET

5.1. Hvad er forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet er en statsinstitution bestående af en formand og repræsentanter for forbruger- og erhvervsorganisationerne. Til nævnet er knyttet et sekretariat. Forbrugerklagenævnet har til opgave at behandle klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser (reparation, transport o.lign.).

5.2. Hvem kan klage?

Det er først og fremmest private forbrugere, der kan klage. En erhvervsdrivende vil kunne klage til nævnet, hvis han kan anses for »det sidste led i omsætningen«. Omvendt kan en erhvervsdrivende ikke klage over varer, der indgår i hans produktion eller er beregnet til videresalg.

5.3. Hvem kan man klage over?

Klage kan kun indbringes mod erhvervsdrivende og i et vist omfang mod offentlige myndigheder, hvorimod nævnet ikke kan behandle klager mod private forbrugere.

5.4. Klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser

Klagen skal vedrøre varer eller arbejds- og tjenesteydelser, men ikke alle klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser kan behandles i forbrugerklagenævnet. Nogle klager behandles i stedet af private klage- og ankenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet. Andre klager falder uden for både forbrugerklagenævnets og de godkendte private klage- og ankenævns virksomhed.

5.4.1. Klager, der behandles af forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet kan kun behandle klager vedrørende varer og arbejds- og tjenesteydelser, hvis pris ikke overstiger 10.000 kr. Det er ikke muligt udtømmende at opregne alle de varer og arbejds- og tjenesteydelser, hvorover man kan klage til forbrugerklagenævnet. Som nogle eksempler kan nævnes: Både, barnevogne, boligartikler, bøger, fodtøj, fotoartikler, guld- og sølvsmedevarer, hår- og skønhedspleje, isenkramvarer, knallerter, kosmetik m.m., kravlegårde m.m., levering af el, gas, vand og varme, musikinstrumenter, møbler, optik, person- og godstransport, rejseartikler, restaurationer, sports- og fritidsudstyr, tekstiler og ure.

5.4.2. Klager, der ikke behandles af forbrugerklagenævnet

Som eksempler på klager af praktisk betydning for private forbrugere, der er undtaget fra forbrugerklagenævnets virksomhed, kan nævnes klager vedrørende: Bygningsmaterialer og nybygnings-, ombygnings-, vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende fast ejendom samt leje af fast ejendom eller dele heraf; motorkøretøjer, bestanddele hertil samt vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende motorkøretøjer; nærings- og nydelsesmidler; arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra liberale erhverv, f.eks. læge-, tandlæge- og dyrlægevirksomhed; ydelser vedrørende pengevæsen; arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra breviskolevirksomhed.

En nærmere beskrivelse af klager, der ikke kan behandles ved forbrugerklagenævnet, findes i handelsministeriets bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhed. Bekendtgørelsen er aftrykt i årsberetningen i afsnit 8 under 8.3.

5.4.3. Klager, der behandles af godkendte private klage- og ankenævn

Forbrugerklagenævnet har godkendt en række private klage- og

ankenævn til at behandle klager fra forbrugere. Klager, der kan indbringes for et privat godkendt klage- og ankenævn, kan ikke indbringes for forbrugerklagenævnet.

En oversigt over de godkendte private klage- og ankenævn findes i afsnit 7.

5.5. Hvad kan man klage over?

For at kunne få medhold i sin klage må man naturligvis have en rimelig grund til at klage. Ofte vil man på grundlag af kontrakten, brugsanvisninger, brochurer o.lign. kunne få en opfattelse af, hvad man kan kræve af varen eller arbejds- eller tjenesteydelsen. Der kan f.eks. være grund til at klage, hvis varen er beskadiget eller ikke fungerer, som den skal; hvis varen ikke tåler normal eller foreskrevet vedligeholdelse; hvis arbejds- eller tjenesteydelsen (reparation, transport o.lign.) ikke er rigtigt udført.

5.6. Hvordan klager man til forbrugerklagenævnet?

Forbrugeren skal først klage direkte til den erhvervsdrivende. Hvis denne klage ikke giver resultat, kan klagesagens parter ringe til forbrugerklagenævnet og få vejledning. Lykkes det ikke at klare sagen pr. telefon, vil forbrugeren kunne få tilsendt et klageskema til udfyldelse. Dette skema vil også kunne fås ved henvendelse til dommerkontorerne og forbrugerkontorerne ud over landet, ligesom flere kommuners socialforvaltninger udleverer klageskemaet. Skemaet indsendes i udfyldt stand sammen med et gebyr på 25 kr., der bliver tilbagebetalt, hvis klagen ikke bliver behandlet, eller forbrugeren får helt eller delvis ret i sin klage.

5.7. Sagens behandling ved forbrugerklagenævnet

Forbrugerens klage videresendes til den erhvervsdrivende, hvis besvarelse skal afgives på et særligt skema, som samtidig medsendes.

Svarer den erhvervsdrivende ikke inden for den fastsatte frist, vil sagen kunne behandles uden den erhvervsdrivendes fremstilling af sagen. Dette vil kunne medføre, at klagerens oplysninger alene lægges til grund for afgørelsen. Svarer forbrugeren ikke inden for en fastsat frist, kan nævnet anse en klage for bortfaldet.

Forbrugerklagenævnet bistås i tekniske spørgsmål af sagkyndige inden for forskellige fagområder.

Nævnets sekretariat drager omsorg for, at både forbrugeren og den erhvervsdrivende bliver gjort bekendt med oplysninger i sagen af betydning for afgørelsen. Sekretariatet kan under hele sagens forberedelse søge sagen forligt, således at en egentlig nævnsafgørelse undgås. Sekretariatet kan endvidere afvise klagesager, der ikke skønnes egnet til nævnsbehandling eller som skønnes åbenbart grundløse.

Afsluttes en sag ikke under den forberedende sekretariatsbehandling, afgives sagen til nævnsbehandling. Nævnet er sammensat af en juridisk formand og et ligeligt antal forbruger- og erhvervsrepræsentanter. Nævnets afgørelse træffes i almindelighed på grundlag af de skriftlige oplysninger, som sekretariatet har tilvejebragt. I stedet for at træffe en afgørelse kan nævnet foreslå en forligsmæssig løsning på sagen.

5.8. Gennemtvingelse af en afgørelse truffet af forbrugerklagenævnet

Hvis en forbruger har fået helt eller delvis medhold ved forbrugerklagenævnet, og den erhvervsdrivende ikke følger nævnets afgørelse, kan forbrugeren få hjælp fra forbrugerombudsmanden til at rejse sag ved domstolene. I en sådan sag vil forbrugeren kunne få fri proces, hvis han opfylder de økonomiske betingelser herfor.

5.9. Vejledning

En forbruger eller en erhvervsdrivende, der er i tvivl om, hvorledes han skal forholde sig i en klagesag, kan rette telefonisk henvendelse til forbrugerklagenævnet på telf. (01) 12 24 66, kl. 10-12 og kl. 13-15 og få vejledning.

5.10. Blanketter

Forbrugerklagenævnet har udarbejdet to sæt blanketter, som forbrugeren og den erhvervsdrivende skal udfylde. Det ene sæt bruges til *klager vedrørende køb*, det andet sæt til *klager vedrørende tjenesteydelser*. Blanketterne kan rekvireres ved telefonisk henvendelse til forbrugerklagenævnet.

6. NÆVNETS SAMMENSÆTNING

Ifølge lov om forbrugerklagenævnet § 4 består nævnet af et formandsskab og af repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Nævnet bistås af et sekretariat.

6.1. Nævnets formandsskab

Hugo Wendler Pedersen, cand. jur.
formand for forbrugerklagenævnet.

6.2. Nævnsmedlemmer

Nævnsmedlemmer udnævnt af handelsministeriet for perioden
1. juni 1975 – 31. maj 1978.

6.2.1. Forbrugerrepræsentanter

Indstillet af Arbejderbevægelsens Erhvervsråd:

Karen Appelt, overlærer
formand for Brugsforeningernes Husmoderudvalg
København

Indstillet af Forbrugerrådet:

Else Marie Adamsen, økonoma
Charlottenlund
Udnævnt 25. februar 1977

Gurli Rastrup Andersen, civilingeniør
Forbrugerrådet
København

Kirsten Bruun, stud. mag.
repræsentant i Forbrugerrådet for Dansk ungdoms Fællesråd
Roskilde
Udtrådt 25. februar 1977

Benedicte Federspiel, afdelingsleder, cand. jur.
Forbrugerrådet
København

Ester Frandsen
landsformand for De samvirkende danske husholdningsforeninger
Lejre

Lis Frisenette
sekretær i Forbrugerrådets klagecentral
København

Karen Gredal, cand. polit.
næstformand i Forbrugerrådet, repræsenterende
Dansk Kvindesamfund
København

Kitty Jørgensen
repræsentant for de personlige medlemmer i Forbrugerrådet, leder af
forbrugerkontoret i Nykøbing Falster
Nykøbing F.

Bente Busk Laursen
formand for husholdningsudvalget, De samvirkende danske Landbo-
foreninger
Grauballe

Helle Munch-Petersen, kontorchef*
Forbrugerrådet
København

Allan Peterhänsel, overlærer
repræsentant i Forbrugerrådet for Danmarks Lærerforening
Otterup

Tove Sulbæk Petersen
repræsentant i Forbrugerrådet for Brugsforeningernes Husmoderud-
valg
Frederikshavn

Margit Simonsen Riis, konsulent
repræsentant i Forbrugerrådet for Husholdningslærerforeningen
Glamsbjerg

Sonja Schmiegelow, cand. jur.
leder af Forbrugerrådets klagecentral
København

Lise Skanting, cand. phil.
repræsentant i Forbrugerrådet for Danske Studerendes Fællesråd
København

Indstillet af Statens Husholdningsråd:

Annelise Bredholt, afdelingsleder, København
Anne Due, konsulent, København
Gyda Gometz, afdelingskonsulent, København
Verner Jakobsen, cand. oecon., København
Lissi Kraybørre, konsulent, København
Hanne Malm, konsulent, København
Aase Nørby, konsulent, København
Gerda Malling Olsen, afdelingskonsulent, København
Grethe Pedersen, konsulent, København
Elisabeth Reinstrup, forstander, cand. jur.*, København
Lise Scheel, konsulent, København
Sigrid Sørensen, afdelingskonsulent, København
Winni Tillge, afdelingsleder, København
Eeva-Liisa Østergård, cand. mag., København

6.2.2. Erhvervsrepræsentanter

Indstillet af Arbejderbevægelsens Erhvervsråd:

Kaj Nielsen, direktør
København

Indstillet af Butikshandelens Fællesråd:

Maren Braun, sekretariatsleder
Danmarks Tapet- og Farvehandler-Forening
Næstved

Kaj Christiansen, skohandler
Eva Sko ^{A/s}
Søborg

Torben Grue, direktør
Danmarks Isenkræmmerforening
København

Jan Hammerich, direktør
Dansk Textil Union
København

Erik Langsted, direktør*
De Danske Handelsforeningers Fælles-Organisation
København

Arne Reisfelt, direktør
De samvirkende Købmandsforeninger i Danmark
København

Henny Schrøder, direktør
Cykelhandlernes Centralforening
København

Erik Svebølle, konsulent
Møbelhandlernes Centralforening
København

Kirsten Svellov, direktør
Danmarks Guldsmedeforening
København

Indstillet af Centralforeningen af Hotelværter og Restauratører i Danmark:

Preben Bang-Petersen, hoteldirektør
Rossini Hotel
København

Jens P. Lund, hotelejer
Blommenslyst Kro
Blommenslyst

Indstillet af Dansk Organisation af Detailhandelskæder:

Bjarke Vilstrup, direktør
Magasin du Nord
København

Indstillet af Fællesforeningen for Danmarks Brugsforeninger:

Hanne Flensborg Thomsen, afdelingschef
FDB's prøve køkken
København

Jette Werge, forbrugerkonsulent
FDB's oplysningstjeneste
København

Indstillet af Grosserer-Societetet:

Arne Olsen, direktør
Forenede Chokolade Grossist A/S
København

Indstillet af Håndværksrådet:

Sven Aasted, tapetserermester, oldermænd
København

J.D. Lawaetz, folketingsmedlem, møbelfabrikant
Glamsbjerg

Steffen Preuss, cand.polit.
Håndværksrådet
København

Kurt Tranberg, urmagermester
København

Indstillet af Industrirådet:

Jørgen J. Jønsson, kontorchef*
Industrirådet
København

Povl Nissen, direktør
Georg Jensen Sølvsmide A/S
København

John Petersen, direktør
NOVO A/S
København

Ebbe Tuxen, direktør
Otto Mønsted A/S
København

Indstillet af Provinshandelskammeret:

Poul Matzen, direktør
formand for Maribo Handelsstandsforening
Maribo

* betyder, at nævnsmedlemmet tillige er medlem af forbrugerklagenævnets forretningsudvalg, jfr. handelsministeriets bekendtgørelse nr. 192 af 23. maj 1975 om forretningsorden for forbrugerklagenævnet § 1, stk. 3.

6.3. Sekretariatet

Sekretariatsleder:

kontorchef, cand. jur. Bente Saltorp

Sagsbehandlere:

fuldmægtig, cand. jur. Birgit S. Bennetzen, deltid

fuldmægtig, cand. jur. Marianne Brechling, deltid

fuldmægtig, cand. jur. Georg Ferdinandsen

sekretær, cand. jur. Estrid Lind, deltid

fuldmægtig, cand. jur. Otto May Petersen

sekretær, cand. jur. Bente Poulsen

overassistent Lisbeth Lehmann

assistenter:

Britta Reimer

Hanne Rønholt

Ilse Røngård

Susanne Wulff

Personale fælles med forbrugerombudsmanden:

Assistent:

Hanne Sørensen

Betjente:

Knud Overgård

Jens Wellejus

7. PRIVATE ANKENÆVN GODKENDT AF FORBRUGERKLAGENÆVNET

I medfør af *lov om forbrugerklagenævnet § 12* kan forbrugerklagenævnet godkende, at en klage, der ellers kunne behandles ved nævnet, i stedet behandles ved klage- eller ankenævn omfattende bestemte brancher eller andre afgrænsede områder. Ifølge *handelsministeriets bekendtgørelse* om forretningsorden for forbrugerklagenævnet § 12 træffes afgørelse om godkendelse af private klage- og ankenævn af nævnets forretningsudvalg.

Forbrugerklagenævnets forretningsudvalg har godkendt følgende ankenævn for perioden indtil 1. januar 1980:

7.1. Ankenævnet for forsikring

*v/ advokat Jørgen Gawinetski
Store Kongensgade 70
1264 København K.
tlf. (01) 15 89 00 (hverdag kl. 10-13).*

Ankenævnet behandler efter klage fra en forsikringstager tvister mellem et nævnet tilsluttet forsikringsselskab og forsikringstageren vedrørende dennes forsikringer. Nævnet kan endvidere afgive udtalelser om sådanne uoverensstemmelser med forsikringsselskaber, der ikke er tilsluttet nævnet. Nævnet kan endelig med et ikke-tilsluttet selskabs tiltrædelse behandle en klage over dette med de i vedtægterne fastsatte retsvirkninger. (Statsanstalten for Livsforsikring samt enkelte lokale, gensidige forsikringsselskaber er ikke tilsluttet ankenævnet).

Ankenævnet opkræver *intet gebyr* for behandlingen af en klagesag.

7.2. Ankenævnet for husholdningsapparater til el og gas

Rosenborggade 5, 3.

1130 København K.

tlf. (01) 13 14 77 (hverdag kl. 08.30-16.00).

Ankenævnet behandler klager over følgende varer og arbejds- og tjenesteydelser vedrørende disse:

Barbermaskiner, brødrister, centrifuger, emhætter, fryser, højfjeldssole, håndmikser, hårtørre og øvrige elektriske hårbehandlingsapparater til husholdningsbrug, kaffemaskiner, komfurer inkl. ovne og bordapparater, køleskabe, løse el-radiatorer og ovne, opvaskemaskiner, røremaskiner, strygejern, stryge- og tøjroller, støvsugere, tørreskabe, tørretumbler, vandvarmere, vaskemaskiner.

Ankenævnet behandler endvidere andre varer, der føres eller måtte blive taget op inden for hvidevarebranchens sortiment.

Ankenævnet opkræver et *klagegebyr på kr. 25,00* for behandlingen af en klagesag.

7.3. Murerfagets ankenævnsordning

Sankt Annæ Plads 7

1250 København K.

tlf. (01) 15 83 28 (hverdag kl. 08.30-16.30).

Ankenævnet behandler klager over ombygnings- og reparationsarbejder, for så vidt klagerne vedrører et arbejdes udførelse, herunder arbejdets overensstemmelse med tegninger og beskrivelser eller lignende og den beregnede pris. Tvister vedrørende indgåede aftaler, garantifortolkninger eller tvister, som i øvrigt er af ren juridisk karakter, falder uden for ankenævnsordningen.

Ved behandlingen af sager, hvis værdi *ikke overstiger kr. 1.000,00* erlægges et depositum på kr. 100,00 af hver af parterne. Der kan ikke herudover pålægges parterne omkostninger ved sagens behandling.

Ved behandlingen af sager, hvis værdi overstiger kr. 1.000,00, udgør depositum for hver af parterne kr. 200,00, idet parterne er pligtige at betale sagens omkostninger i henhold til ankenævnets fordeling, uanset om omkostningerne overstiger depositum. Ved sager, hvor omkostningerne bliver store, skal parterne underrettes om omkostningernes formodede størrelse og afgive skriftlig erklæring om, hvorvidt klagesagsbehandlingen ønskes fortsat.

7.4. Ankenævnet for Pelsbranchen

Puggårdsgade 17, 1.

1573 København V.

tlf. (01) 15 43 21 (hverdage kl. 09.00-16.00).

Ankenævnet behandler klager for forbrugere mod erhvervsdrivende vedrørende pelsvarer eller udført pelsarbejde af enhver art. Ved pelsvarer forstås dyreskind med hårlag. Dette gælder også, når pelsvarer er anvendt som for eller besætning på tekstiler. (Undtaget fra ankenævnets virksomhed er varer forarbejdet af ruskind, rulam og nappa. Disse varer falder ind under forbrugerklagenævnets virksomhedsområde).

Ankenævnet opkræver følgende gebyrer:

Når klagegenstandens værdi er:

<i>under kr. 500,00</i>	<i>.....</i>	<i>gebyr kr. 25,00</i>
<i>kr. 500,00 - kr. 999,00</i>	<i>.....</i>	<i>gebyr kr. 50,00</i>
<i>kr. 1.000,00 – kr. 4.999,00</i>	<i>.....</i>	<i>gebyr kr. 100,00</i>
<i>kr. 5.000,00 og derover</i>	<i>.....</i>	<i>gebyr kr. 200,00</i>

Gebyret tilbagebetales, hvis ankenævnet ikke kan behandle sagen, eller nævnets afgørelse giver klageren helt eller delvis medhold i klagen. Nævnet kan dog, hvor det finder anledning dertil, helt ophæve omkostningerne ved skønsforretningen.

7.5. Ankenævnet for radio- og tv-apparater

Gråbrødre Torv 16

1154 København K.

tlf. (01) 12 38 28 (tirsdag og torsdag kl. 10.00-14.00).

Ankenævnet behandler tvistigheder mellem forbrugere og erhvervsdrivende (detailhandlere, importører og fabrikanter samt serviceværksteder) vedrørende radio- og fjernsynsmodtagere, grammofooner og båndoptagere og tilbehør, samt eventuelle andre varer, der føres eller måtte blive taget op inden for radiobranchens sortiment.

Ankenævnet opkræver et *klagegebyr på kr. 25,00*. Gebyret tilbagebetales, hvis ankenævnet ikke kan behandle sagen, eller nævnet giver klageren helt eller delvis medhold i klagen.

7.6. Rejsebureau-ankenævnet

Gl. Kongevej 136

1850 København V.

tlf. (01) 24 66 11 (hverdag kl. 09.00-16.00).

Ankenævnet behandler klager, der rejses af en forbruger og angår en rejse arrangeret eller solgt af et her i landet beliggende rejsebureau.

Der opkræves *intet klagegebyr*.

7.7. Ankenævnet for renserisager

Amagerfælledvej 56

2300 København S.

tlf. (01) 57 01 00 (hverdag kl. 09.00-16.00).

Ankenævnet behandler tvister mellem forbrugere og renserier.

Hvis tøjets værdi er *under kr. 150,00*, er gebyret kr. 25,00.

Hvis tøjets værdi er *over kr. 150,00*, er gebyret kr. 50,00.

Gebyret tilbagebetales til forbrugeren, hvis klagen ikke bliver behandlet i ankenævnet. Såfremt nævnet giver forbrugeren helt eller delvis medhold i klagen, pålægges det renseriet at tilbagebetale gebyret.

Udover betaling af gebyr, betaler ingen af parterne omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

7.8. Ankenævnet for vaskerisager

Amagerfælledvej 56

2300 København S.

tlf. (01) 57 01 00 (hverdage kl. 09.00-16.00).

Ankenævnet behandler tvister mellem forbrugere og vaskerier.

Ankenævnet opkræver et *klagegebyr* på *kr. 10,00*, uanset tøjets værdi.

Gebyret tilbagebetales til forbrugeren, hvis klagen ikke bliver behandlet i ankenævnet. Såfremt nævnet giver forbrugeren helt eller delvis medhold i klagen, pålægges det vaskeriet at tilbagebetale gebyret.

Udover betaling af gebyr, betaler ingen af parterne omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

8. LOVE OG BEKENDTGØRELSE

Lov nr. 305 af 14. juni 1974

8.1. Lov om forbrugerklagenævnet

KAPITEL 1.

Forbrugerklagenævnet.

§ 1. Klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser kan indbringes for forbrugerklagenævnet.

§ 2. Handelsministeren fastsætter regler om, i hvilket omfang klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed, kan indbringes for nævnet.

§ 3. Uden for nævnets område falder klager, for hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang.

Stk. 2. Handelsministeren kan endvidere bestemme, at visse varer, arbejds- og tjenesteydelser eller erhvervsområder undtages fra nævnets virksomhed, eller at klage ikke kan rejses, når prisen for varen eller ydelsen overstiger en bestemt grænse.

§ 4. Nævnet består af et formandskab og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Til nævnet knyttes et sekretariat.

Stk. 2. Nævnets medlemmer udnævnes af handelsministeren. Formandskabets medlemmer skal opfylde de almindelige betingelser for at blive udnævnt til dommer og må ikke have særlig tilknytning til forbrugernes og erhvervslivets organisationer. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes for 3 år ad gangen efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Stk. 3. Nævnets forretningsorden fastsættes af handelsministeren. Der kan heri fastsættes regler om betaling af gebyr for nævnsbehandlingen og om offentliggørelse af nævnets afgørelser.

§ 5. Ved nævnets behandling af en sag skal deltage mindst et medlem af formandskabet. Endvidere skal deltage mindst to medlemmer udpeget af formandskabet blandt repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret.

§ 6. Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan

sagsøges ved dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål.
Stk. 2. Aftaler, der bestemmer, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, er ikke til hinder for, at klage indgives til nævnet.

§ 7. Nævnet afviser klager, der ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Stk. 2. Nævnet kan afvise at behandle en klage, som skønnes åbenbart grundløs.

Stk. 3. Nævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe de i stk. 1 og 2 nævnte afgørelser.

§ 8. Så længe en sag verserer for nævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de af klagen omfattede spørgsmål.

Stk. 2. Såfremt sag er anlagt ved domstolene og forbrugeren ønsker den indbragt for nævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid.

Stk. 3. Såfremt sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum og forbrugeren ønsker den indbragt for nævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.

§ 9. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

Stk. 2. Nævnet afholder udgifterne ved indhentelse af sagkyndige erklæringer, som nævnet skønner nødvendige for sagens behandling.

§ 10. Når nævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af hver af parterne indbringes for domstolene.

Stk. 2. Såfremt nævnets afgørelser ikke efterleves, indbringer den i lov om markedsføring omhandlede forbrugerombudsmand på klagerens begæring og på dennes vegne sagen for domstolene.

§ 11. Betegnelsen »forbrugerklagenævnet« er forbeholdt det i nærværende kapitel omhandlede nævn.

Stk. 2. Handelsministeren kan fastsætte bestemmelser, der forbyder andre klageorganer at anvende betegnelser, der kan forveksles med den i stk. 1 anførte betegnelse. Overtrædelse af et sådant forbud straffes med bøde.

KAPITEL 2.

Godkendelse af private klage- og ankenævn.

§ 12. Forbrugerklagenævnet kan godkende, at klager, der ellers

kunne behandles ved nævnet, i stedet behandles ved klage- eller ankenævn omfattende bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.

Stk. 2. En sådan godkendelse kan kun meddeles, hvis klage- eller ankenævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets sammensætning og sagsbehandling, som er betryggende for parterne.

Stk. 3. En godkendelse kan tidsbegrænses og kan tilbagekaldes, såfremt forudsætningerne for godkendelse ikke længere skønnes at være til stede.

Stk. 4. Forbrugerklagenævnets afgørelser efter stk. 1-3 kan indbringes for handelsministeren.

Stk. 5. § 6, stk. 2, § 8 og § 10 finder tilsvarende anvendelse på sager, der kan indbringes for et godkendt klage- eller ankenævn.*)

KAPITEL 3.

Ikrafttrædelse m. v.

§ 13. Loven træder i kraft den 1. juni 1975, § 4 og § 12 dog den 1. april 1975.

§ 14. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, men kan ved kgl. anordning sættes i kraft for disse landsdele med de afvigelser, som de særlige færøske og grønlandske forhold tilsiger.

* § 12, stk. 5 er indsat ved lov nr. 267 af 26. juni 1975.

8.2. Bekendtgørelse om forretningsorden for forbrugerklagenævnet

I medfør af § 4. stk. 3. i lov nr. 305 af 14. juni 1974 om forbrugerklagenævnet fastsættes:

§ 1. Forbrugerklagenævnet består af et formandskab (1 formand og eventuelle næstformænd) og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Stk. 2. Formandskabets medlemmer skal opfylde de almindelige betingelser for at blive udnævnt til dommer og må ikke have særlig tilknytning til forbrugernes og erhvervslivets organisationer. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes af handelsministeren som medlemmer af nævnet for 3 år ad gangen efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Stk. 3. Handelsministeren nedsætter et forretningsudvalg for nævnet bestående af formanden og 4 repræsentanter for nævnets medlemmer, således at forbruger- og erhvervsrepræsentanter er ligeligt fordelt.

Stk. 4. Til nævnet knyttes et sekretariat, hvis daglige leder skal have bestået juridisk embedseksamen.

§ 2. Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser fra erhvervsdrivende.

Stk. 2. Udelukket fra indbringelse for nævnet er klager mod erhvervsdrivende vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, som efter handelsministerens bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde er undtaget fra nævnets virksomhed. Det samme gælder klager mod erhvervsdrivende vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, såfremt klagen kan behandles ved godkendte private klage- og ankenævn.

§ 3. Forbrugerklagenævnet kan endvidere behandle klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser hidrørende fra offentlige myndigheders virksomhed i det omfang, handelsministeren bestemmer. Udtrykket »erhvervsdrivende« omfatter i det følgende også de i 1. pkt. nævnte offentlige myndigheder.

§ 4. Uden for nævnets område falder klager, for hvilke, der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang.

§ 5. Klager kan indgives mod den, der efter retsplejelovens regler kan søges ved dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål.

§ 6. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

1. han selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.
2. hans ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse.
3. der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om hans fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 1, nr. 1 eller 2, nævnte forhold foreligger skal omgående underrette nævnets formand herom.

Stk. 3. Nævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke i behandlingen af en sag som følge af bestemmelsen i stk. 1.

§ 7. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til forbrugerklagenævnet og at forberede klagesagerne for nævnets afdelinger.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i en af forbrugerklagenævnets afdelinger er opfyldt:

1. at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende,
2. at klagen indbringes senest 3 måneder efter, at den erhvervsdrivende har afvist klagen,
3. at klagen indbringes på en af nævnet udfærdiget formular, og
4. at der samtidig med klagens indbringelse betales et gebyr på 25 kr., der tilbagebetales til forbrugeren, hvis klagen ikke bliver behandlet i en af nævnets afdelinger, eller nævnet giver forbrugeren helt eller delvis medhold i klagen.

Nævnets formand kan se bort fra overskridelse af den under 2) nævnte frist, når særlige omstændigheder taler derfor.

Stk. 3. Oversendes en ved retten anlagt sag til forbrugerklagenævnet

efter anmodning fra en forbruger, anses forbrugeren hermed for at have indbragt sagen for nævnet.

§ 8. Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagens afgørelse, og til skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet til brug for nævnsbehandlingen; dette gælder dog ikke, hvis en parts interesse i at kunne benytte kendskab til oplysningerne findes at burde vige for afgørende hensyn til offentlige eller private interesser.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelt andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævede. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i en af nævnets afdelinger, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag. Fremkommer forbrugeren ikke med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet anse klagen for bortfaldet.

Stk. 3. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 4. Sagen kan søges forligt mellem parterne af sekretariatet. Forliget udformes skriftligt, og parterne modtager en kopi af forliget, hvori fastsættes en frist på normalt 30 dage til forligets opfyldelse. Forliget skal tiltrædes af et medlem af formandskabet.

Stk. 5. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende behandling, eller forlig, der ikke er blevet opfyldt inden for den i stk. 4 nævnte frist, afgives af sekretariatet med en sagsfremstilling til behandling i en af nævnets afdelinger. Nævnets formand kan bestemme, at den sagsbehandler, der har forberedt sagen i sekretariatet, skal forelægge sagen ved behandlingen i en nævnsafdeling.

§ 9. Forbrugerklagenævns afgørelse af de enkelte sager træffes i et møde i en nævnsafdeling, hvori deltager et medlem af formandskabet og 4 medlemmer, jfr. dog § 12, stk. 1, nr. 3, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret. Der føres protokol over afdelingernes møder.

Stk. 2. Afgørelsen træffes på det af sekretariatet tilvejebragte grund-

lag. Nævnsafdelingen kan beslutte at udsætte sagens behandling på yderligere oplysninger, ligesom afdelingen kan tilkalde sagkyndige til nævnsbehandlingen. Nævnsafdelingens formand kan tillade, at parterne og eventuelle vidner giver møde, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Nævnsafdelingen kan forlige sagen på et grundlag, hvorpå en afgørelse ikke vil kunne baseres.

Stk. 4. Alle nævnsafdelingens medlemmer skal deltage i afgørelsen. Afgørelsen træffes ved almindelig stemmeflerhed.

Stk. 5. Sekretariatets medarbejdere har adgang til uden stemmeret at deltage i nævnets rådslagning.

Stk. 6. Nævnsafdelingernes afgørelser og forlig skal være skriftlige. Afgørelserne skal være ledsaget af en begrundelse. Både afgørelser og forlig skal underskrives af afdelingens formand. Afdelingen fastsætter en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget.

Stk. 7. Parterne modtager en kopi af afgørelsen eller forliget, ligesom de underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene.

§ 10. Formanden kan beslutte, at en sag, hvori nævnet har truffet afgørelse, eller forlig er indgået for nævnet, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

1. lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen,
2. nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandling – ville have medført et andet udfald af sagen.

§ 11. Afgørelser, der er af principiel karakter eller i øvrigt må antages at have almindelig interesse offentliggøres ved formandens foranstaltning.

Stk. 2. Sekretariatet tilsender hvert kvartal handelsministeriet en oversigt over sin virksomhed. Formanden udarbejder en årsberetning, der tilsendes handelsministeriet efter finansårets udløb.

§ 12. Forretningsudvalget træffer afgørelse om godkendelse af private klage- og ankenævn, jfr. lovens § 12, og behandler generelle spørgsmål vedrørende klagesagers behandling i forbrugerklagenævnet, herunder

1. spørgsmål om indstilling til handelsministeriet om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde,
2. retningslinjerne for udvælgelse af nævnsmedlemmer og for deres deltagelse i behandlingen af de enkelte sagskategorier,

3. spørgsmål om henlæggelse af behandlingen af klager af enklere beskaffenhed til en nævnsafdeling, hvor der alene deltager et medlem af formandskabet og 2 nævnsmedlemmer, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt fordelt.

4. spørgsmål om bemyndigelse til sekretariatet til udover i de i § 7, stk. 2, nr. 1-4, nævnte tilfælde at afvise klager, der ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet, eller som skønnes åbenbart grundløse, jfr. lovens § 7.

Stk. 2. Forretningsudvalget er beslutningsdygtigt, når mindst 3 medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede. Beslutning træffes ved almindelig stemmeflerhed. I tilfælde, hvor stemmerne står lige, er formandens stemme afgørende.

stk. 3. Forretningsudvalget indkaldes af formanden efter behov. Formanden skal dog indkalde forretningsudvalget snarest muligt, hvis mindst 2 medlemmer skriftligt fremsætter begæring herom.

§ 13. Nævnets formand kan bemyndige en næstformand eller sekretariatets leder til at handle på sine vegne for det tilfælde, at han er forhindret i at varetage sine opgaver.

§ 14. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juni 1975.

8.3. Bekendtgørelse om forbrugerklagenævnets virksomhedsområde

I medfør af § 2 og § 3, stk. 2, i lov nr. 305 af 14. juni 1974 om forbrugerklagenævnet fastsættes:

§ 1. Klager fra private forbrugere vedrørende følgende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed, kan indbringes for forbrugerklagenævnet:

1. levering af el, gas, vand og varme,
2. person- og godstransport.

§ 2. Klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, for hvilke vederlaget udgør 10.000 kr. eller derunder, og som hidrører fra privat virksomhed, kan indbringes for forbrugerklagenævnet. Herfra gælder dog følgende undtagelser:

1. maskiner, instrumenter, værktøj o.lign., der direkte benyttes i den erhvervsmæssige produktion, bestanddele hertil samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende det nævnte produktionsmateriel,
2. bygningsmaterialer og nybygnings-, ombygnings-, vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende fast ejendom samt leje af fast ejendom eller dele heraf,
3. varer, der er indlagt i en fast ejendom samt vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende sådanne varer, dog bortset fra:
 - a) maskiner og tekniske anlæg til kontor- eller butiksbrug eller
 - b) husholdningstekniske hjælpemidler, tæpper, persiener o.lign.,
4. arbejder og leverancer i bygge- og anlægsvirksomhed, for hvilke Almindelige Betingelser udfærdiget af ministeriet for offentlige arbejder finder anvendelse,
5. motorkøretøjer, bestanddele hertil samt vedligeholdelses- og reparationsarbejde vedrørende motorkøretøjer,
6. nærings- og nydelsesmidler,
7. lægemidler m.v.,
8. kunstgenstande, antikviteter og andre samlerobjekter,
9. arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra liberale erhverv, f.eks. læge-, tandlæge- og dyrlægevirksomhed, ejendomsmæglervirksomhed, arkitektvirksomhed og rådgivende ingeniørvirksomhed,

10. ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring,
11. arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra brevskolevirksomhed.

§ 3. Klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser på områder, for hvilke der findes godkendte private klage- og ankenævn, jfr. lovens § 12, kan ikke indbringes for forbrugerklagenævnet. *Stk. 2.* Forbrugerklagenævnet offentliggør ved hvert kalenderårs begyndelse en oversigt over de i medfør af lovens § 12 godkendte private klage- og ankenævn.

§ 4. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juni 1975.

8.4. De særlige regler i retsplejelovens § 335a og § 342a om forbrugersager

§ 335a. Forbrugere, der opfylder betingelsen i § 330, stk. 1, nr. 2, har fri proces i sager, der indbringes af forbrugeren for at få opfyldt en afgørelse, der er truffet af forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet, eller et forlig, der er indgået for et af disse nævn. Det samme gælder, hvis sagen indbringes af modparten med påstand om ændring af afgørelsen eller forliget til skade for forbrugeren. Uanset bestemmelserne i § 333 betales eventuelle omkostninger til modparten af statskassen.

§ 342a. Anmoder en forbruger om, at en sag, der kan indbringes for forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn, der er godkendt af forbrugerklagenævnet, behandles ved vedkommende nævn, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til nævnet. Anmodningen skal fremsættes i 1. retsmøde. Fremsættes anmodningen senere, men inden domsforhandlingens begyndelse, kan retten dog udsætte sagen og sende den til nævnet, hvis særlige omstændigheder taler derfor. Anmodning kan fremsættes mundtligt til retsbogen. Fremsættes anmodningen i 1. retsmøde, er indgivelse af svarskrift uforpligtet. Retten skal gøre forbrugeren bekendt med hans adgang til at få sagen indbragt for nævnet.

Stk. 2. Ønsker en af parterne behandlingen ved retten fortsat, efter at nævnet har truffet afgørelse i sagen eller efter at der er indgået forlig for nævnet, skal han indlevere stævning til den ret, hvor sagen oprindeligt er anlagt. Han anses herefter som sagsøger. I henseende til beregning af procesrente, afbrydelse af frister for sagsanlæg og afbrydelse af forældelse anses sagen for anlagt ved det oprindelige sagsanlæg, medmindre den pågældende part ikke har fremmet sagen behørigt.

7.5. Den særlige regel i retsafgiftslovens § 9

»§ 9. Der svares ingen afgift af en sag, der genoptages. Det samme gælder en sag, som indbringes for retten på ny, efter at den har været udsat og oversendt til behandling ved forbrugerklagenævnet eller et

klage- eller ankenævn, som er godkendt af forbrugerklagenævnet.
Stk. 2. Hæver sagsøgeren en sag, efter at den er oversendt til et af de
i stk. 1, 2. pkt., nævnte nævn, kan afgiften forlanges tilbagebetalt.«